

# Créer, consolider et développer nos collaborations, pour des pratiques inclusives auprès des personnes issues de l'immigration

---

*Actes de la journée de réflexion, d'information et de réseautage*

1<sup>er</sup> septembre 2016, 8 h 30 à 16 h 00  
1255 rue Beauregard, salles Louis-Braille A et B, Longueuil

*Parce que nous faisons tous et toutes partie des solutions pour le développement et la consolidation de pratiques inclusives*



## Table des matières

Liste des acronymes .....	3
Remerciements .....	4
Projet Action Inclusion.....	4
Introduction.....	5
Profils des conférenciers et panélistes .....	5
Mot d’ouverture.....	7
Mot du SEIIM et présentation des premiers conférenciers.....	9
Témoignage d’Andréa Ollivier.....	9
Période de questions .....	10
Témoignage de Carlos Pedraza .....	10
Période de questions .....	11
Accessibilité des ressources et adaptation des pratiques : Introduction et pistes de réflexion.....	12
Panel : Créer et consolider nos collaborations.....	17
L’adaptation des pratiques en milieu scolaire.....	19
Utiliser pleinement la médiation interculturelle? .....	20
Période de questions .....	22
Synthèse et réflexions d’ensemble sur la matinée.....	24
Partage sur les défis et la mise en action de pratiques adaptées pour les personnes immigrantes dans la région...	25
Des collaborations sur notre territoire en vue de pratiques inclusives.....	27
Les intervenants communautaires scolaires interculturels (ICSI).....	27
La Table de concertation sur la situation des femmes immigrées et son Comité de travail sur la situation des femmes parrainées victimes de violence conjugale .....	28
Période de questions .....	29
Conclusion: des pistes porteuses... et des communautés de pratiques ?.....	30
Mot de la fin.....	30
Annexes .....	31
Feuilles volantes de l’activité de groupe – Table 1.....	31
Feuilles volantes de l’activité de groupe – Table 1 (suite) .....	32
Feuilles volantes de l’activité de groupe – Tables 2 et 3.....	33
Feuilles volantes de l’activité de groupe – Table 4.....	34
Feuilles volantes de l’activité de groupe – Tables 5 et 6.....	35
Feuilles volantes de l’activité de groupe – Tables 7 et 8.....	36

## Liste des acronymes

CDAR	Clinique des demandeurs d'asile et des réfugiés, CIUSSS Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal
CDPDJ	Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
ICSI	Intervenant-e communautaire scolaire interculturel
MIDI	Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion du Québec
ROSINI	Réseau national des organismes spécialisés dans l'intégration en emploi des nouveaux immigrants
SEIIM	Service d'éducation et d'intégration interculturelle de Montréal
TCRI	Table de Concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes

## Remerciements

*La CDC de l'agglomération de Longueuil remercie chaleureusement toutes les personnes qui ont rendu possible l'organisation de cette journée.*

---

### **Comité d'orientation Action-Inclusion :**

- Diane Guay, Centre des femmes de Longueuil
- Norma Miranda, Vision Inter-Cultures
- Héléna Roulet, Carrefour le Moutier
- Madeleine Lagarde, Carrefour le Moutier
- Ruth Altminc, CISSS Montérégie-Est
- Mario Lefebvre, CISSS Montérégie-Centre
- Isabelle Pepin, CDC de l'agglomération de Longueuil
- Marie-Jeanne Blain, SEIIM
- Marie-Claire Rufagari, SEIIM

### **Conférenciers, panélistes et animateurs :**

- Marie-Jeanne Blain, chercheure postdoctorale à l'INRS-Urbanisation, culture et société, chercheure communautaire à la TCRI et formatrice pour le SEIIM
- Pascale Chanoux, Coordonnatrice des Volets Emploi et Régionalisation de l'immigration à la TCRI, coordonnatrice du ROSINI et formatrice pour le SEIIM.
- Mélanie Chartier, Travailleuse sociale à la Clinique des réfugiés CIUSSS Estrie-CHUS
- Paule Dallaire, Directrice adjointe services scolaires, Commission scolaire Marie-Victorin
- Diane Guay, Directrice du Centre des femmes de Longueuil
- Nicole Kervin, récemment retraitée, ancienne directrice adjointe et responsable du dossier immigration à la polyvalente Hyacinthe-Delorme, Saint-Hyacinthe
- Norma Miranda, Directrice de Vision Inter-cultures
- Lavanya Narasiah, M.D., M.Sc., médecin responsable de la clinique des réfugiés au CSSS Champlain—Charles-Le Moyne et médecin de famille au CDAR, CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal
- Andréa Ollivier, personne immigrante, entrepreneure sociale en devenir, arrivée au Québec en 2014.
- Eve Palardy, Conseillère accueil-intégration et formatrice, Carrefour Le Moutier
- Carlos Pedraza, personne immigrante, arrivé au Québec en 2013, anciennement créateur de sites web en Colombie.
- Marie-Claire Rufagari, Coordonnatrice, volet formation, à la Table de Concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI), coordonnatrice du SEIIM

**Rédaction des Actes :** Caroline Lester, SEIIM

**Révision** par Marie-Jeanne Blain et le Comité d'orientation Action-Inclusion

**Prise de notes :** Lisa Ndejuru, SEIIM et Caroline Lester, SEIIM

**Prêt des locaux :** CISSS Montérégie-Centre

## Projet Action Inclusion

Cette journée est rendue possible grâce au soutien du projet Action Inclusion subventionné par Centraide du Grand Montréal.



**RASSEMBLER**  
POUR AIDER • AIDER POUR  
**RASSEMBLER**



**Service d'éducation  
et d'intégration interculturelle  
de Montréal**

*Créer, consolider et développer nos collaborations, pour des pratiques inclusives auprès des personnes issues de l'immigration – Longueuil, 1<sup>er</sup> septembre 2016*

## Introduction

La CDC de l'agglomération de Longueuil et les membres du Comité d'orientation du projet Action-Inclusion, en collaboration avec le Service d'éducation et d'intégration interculturelle de Montréal (SEIIM), ont convié les partenaires du territoire de l'agglomération de Longueuil à une journée de réflexion, d'information et de réseautage portant sur nos pratiques auprès des personnes issues de l'immigration.

Le vendredi 1<sup>er</sup> septembre 2016, les partenaires du milieu ont eu l'occasion de réfléchir ensemble et de rechercher des solutions communes pour faciliter la mise en place de pratiques adaptées et inclusives auprès des personnes immigrantes de la région.

Les objectifs de cette journée, sensibiliser les participants sur ces différents aspects :

- Contrecarrer le travail en silo en cernant la nécessité de travailler en complémentarité pour une meilleure accessibilité des ressources et un arrimage des interventions;
- Faire émerger une lecture commune des besoins, des défis et des pistes de solutions en termes de pratiques inclusives;
- Faire émerger une vision partagée des responsabilités.

## Profils des conférenciers et panélistes

**Marie-Jeanne Blain**, Ph.D. en anthropologie, chercheure postdoctorale à l'INRS-Urbanisation, culture et Société. Elle est chercheure communautaire à la TCRI et formatrice pour le SEIIM. Ses recherches actuelles portent sur la mise en application des programmes en employabilité destinés aux personnes immigrantes, du point de vue des intervenants et gestionnaires. Ses intérêts portent plus largement sur l'intégration professionnelle des personnes immigrantes au Québec. @ : [mj.blain@umontreal.ca](mailto:mj.blain@umontreal.ca)

**Pascale Chanoux**, diplômée de 3<sup>e</sup> cycle universitaire en sciences humaines. Elle est coordonnatrice, volet emploi, à la TCRI, et coordonnatrice du ROSINI. Conférencière et formatrice en interculturel et gestion de la diversité depuis 1994 auprès de publics variés. Également praticienne en ces deux domaines, notamment comme coordonnatrice du rapprochement interculturel pendant 3 ans et comme conseillère en gestion de la diversité pour la Ville de Sherbrooke pendant près de 2 ans. @ : [chanoux@tcri.qc.ca](mailto:chanoux@tcri.qc.ca)

**Mélanie Chartier**, travailleuse sociale à la Clinique des réfugiés du CIUSSS Estrie-CHUS, est détentrice d'un baccalauréat et d'une maîtrise en service social. Elle a un intérêt pour la clientèle immigrante et réfugiée depuis plusieurs années, et l'approche interculturelle est au cœur de ses interventions.

**Paule Dallaire**, Directrice adjointe services scolaires, Commission scolaire Marie-Victorin

**Diane Guay**, Directrice du Centre des femmes de Longueuil

**Nicole Kervin**, récemment retraitée, elle a été directrice adjointe et responsable du dossier immigration à la polyvalente Hyacinthe-Delorme pendant sept ans, elle a plus de 25 années d'expérience en enseignement au 1<sup>er</sup> et 2<sup>e</sup> cycle du secondaire (mathématique et anglais langue seconde).

**Norma Miranda**, Directrice de Vision Inter-cultures

**Lavanya Narasiah**, M.D., M.Sc., est médecin responsable de la clinique des réfugiés au CSSS Champlain—Charles-Le Moyne depuis 2013. L'objectif de cette clinique est de rendre accessibles des soins et services de santé adaptés. Elle est également médecin de famille au CDAR à Montréal depuis 15 ans. Elle est membre de l'équipe sur la Collaboration canadienne pour la santé des immigrants et des réfugiés.

*Créer, consolider et développer nos collaborations, pour des pratiques inclusives auprès des personnes issues de l'immigration – Longueuil, 1<sup>er</sup> septembre 2016*

**Andréa Ollivier** est une femme et une mère immigrante, arrivée au Québec en 2014. Elle a travaillé dans le domaine de l'éducation nationale française, notamment en intégration d'élèves et de familles immigrantes, avant d'arriver au Québec. Elle est aujourd'hui entrepreneure sociale en devenir et bénévole active au sein du Centre des femmes de Longueuil. @ : [Andrea.a.ollivier@gmail.com](mailto:Andrea.a.ollivier@gmail.com)

**Eve Palardy**, Conseillère accueil-intégration et formatrice, Carrefour Le Moutier

**Carlos Pedraza** est arrivé au Québec avec sa famille en décembre 2013. Il est père de deux jeunes enfants, passionné de vélo et de soccer, et créateur de sites web. Il reprend maintenant des études pour être dessinateur de bâtiment.

**Hélène Roulet**, Agente de liaison et de développement, Carrefour le Moutier

**Marie-Claire Rufagari** cumule plus de 20 ans d'expérience sur les questions d'immigration et de relations interculturelles. Elle œuvre à titre de coordonnatrice du Volet Formation de la TCRI depuis 1995. Depuis 2002, elle assure la coordination de la formation du Service d'Éducation et d'Intégration Interculturelle de Montréal (SEIIM). Elle a été formatrice auprès des acteurs gouvernementaux, communautaires et de la société civile sur les questions interculturelles. Elle est conseillère membre du comité consultatif des Centres jeunesse de Montréal depuis 1995 et membre de l'Équipe de recherche et d'action en santé mentale et culture (ÉRASME). @ : [rufagari@seiim.org](mailto:rufagari@seiim.org)

Bonjour à vous chers partenaires,

Au nom du Comité organisateur, il me fait grand plaisir de vous accueillir et vous souhaiter la bienvenue à cette journée consacrée à la création, la consolidation et le développement de pratiques plus inclusives auprès des personnes issues de l'immigration. Chers partenaires, oui j'insiste ! Chers partenaires, car ici aujourd'hui nous sommes tous des partenaires convaincus du développement nécessaire de pratiques plus inclusives. Nous sommes tous partie prenante de cette démarche et votre présence en si grand nombre ici illustre à quel point l'initiative de cette journée nous rejoint collectivement... et quel bienfait de vous voir provenir d'horizons aussi divers : milieux de la petite enfance, de l'éducation, de la santé, du milieu communautaire, du municipal, du gouvernement... une diversité d'acteurs essentielle au développement de pratiques inclusives.

Je me présente, Hélène Roulet, agente de liaison et développement au Carrefour le Moutier. Le Carrefour le Moutier est un organisme communautaire à portée régionale dont la mission vise la promotion de la personne, la prévention de la détresse psychologie et l'inclusion sociale. C'est dans le cadre de ses services de première ligne offerts à la population en général, que nous offrons aux personnes nouvellement arrivées au Canada (spécifiquement à Longueuil et ses environs) différentes activités visant à développer leur autonomie dans la réalisation de leurs démarches d'intégration... Une démarche d'intégration qui, rappelons-le, ne se fait pas seul. Une partie de la réussite de cette intégration dépend de la participation et l'engagement de chacun d'entre nous, de chacun de nos milieux ... Le succès d'une démarche intégration est le fruit d'une responsabilité partagée, d'un engagement réciproque entre la personne immigrante et les membres de la société d'accueil, que nous représentons ici, aujourd'hui, que nous sommes... Le développement de pratiques inclusives et adaptées est indispensable : il est un élément clé dans l'intégration des personnes.

C'est dans cet esprit de co-responsabilité et tout particulièrement devant l'importance de notre responsabilité de développer des pratiques plus inclusives, que les membres du Comité organisateur ont travaillé à donner vie à cette journée. Permettez-moi de vous les présenter :

- Madame Diane Guay, directrice du Centre des femmes de Longueuil, un organisme communautaire visant à favoriser la capacité des femmes d'agir sur les situations de leur vie, une capacité d'agir individuelle et collective.
- Madame Norma Miranda, directrice de Vision Inter-Cultures, un organisme communautaire en rapprochement interculturel et visant à encourager l'ouverture et l'acceptation des différences afin de prévenir l'apparition des préjugés et du racisme.
- Madame Ruth Altminc, organisatrice communautaire au Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Est.
- Monsieur Mario Lefebvre, organisateur communautaire au Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Centre.
- Madame Madeleine Lagarde, directrice du Carrefour le Moutier et moi-même.
- Madame Isabelle Pepin, coordonnatrice à la formation à la Corporation de développement communautaire (CDC) de l'agglomération de Longueuil qui a chapeauté l'organisation de cette journée. Rappelons que la CDC est un regroupement d'organismes communautaires multisectoriels ayant comme mission de susciter, favoriser et soutenir le développement communautaire sur le territoire.

*Créer, consolider et développer nos collaborations, pour des pratiques inclusives auprès des personnes issues de l'immigration – Longueuil, 1<sup>er</sup> septembre 2016*

## **Pour débiter notre journée, quelques éléments de contexte sur notre territoire.**

Depuis déjà quelques années, la diversité culturelle prend de l'importance dans l'agglomération de Longueuil. Selon une étude de la Conférence régionale des élus de Longueuil (réalisée en août 2014), les personnes issues de l'immigration représentent 18% de la population totale de l'agglomération soit près de 70 000 personnes (près de l'équivalent d'une personne sur 5). Parmi celles-ci, près de 61 % connaissent le français à leur arrivée... Cette diversité peut poser des défis d'intégration auxquels les personnes immigrantes tout comme la société d'accueil ne sont pas toujours préparées.

Pour contribuer à relever une partie de ces défis notons que sur le territoire des partenaires étroitement liés aux enjeux de l'immigration. Ils œuvrent depuis plus de 20, 30 et 40 ans pour l'accueil et l'intégration des personnes immigrantes de même que pour le mieux vivre ensemble. Nous retrouvons à Longueuil les organismes communautaires suivants : Vision Inter-Cultures, Carrefour le Moutier, Services et formation aux immigrants en Montérégie; à Brossard le Centre Sino-Québec et la Maison internationale de la Rive-Sud.

De plus, une pluralité d'acteurs se mobilise sur le territoire. Nous retrouvons des concertations telles que la Table de concertation sur la situation des femmes immigrées de l'agglomération de Longueuil (TCSFIAL), le Comité Longueuil Ville sans racisme et discrimination, la réussite éducative des jeunes issus de l'immigration, la création de poste d'intervenant communautaire scolaire interculturel (ICSI)... Des initiatives inspirantes sur lesquelles nous aurons la chance d'échanger cet après-midi.

Au quotidien, ce qui revient souvent : l'adaptation de nos pratiques est un défi. Nous nous sentons peu préparés à l'égard de la diversité... Et pourtant l'accessibilité des ressources du milieu est tout autant essentielle pour les personnes issues de l'immigration. L'accès aux ressources contribue à se familiariser avec leur nouvelle société, à se sentir accueilli, à briser l'isolement, à répondre aux besoins de leur famille et bien d'autres... Des retombées positives pour les personnes immigrantes elles-mêmes, des retombées positives pour la société d'accueil. Développer et adopter des pratiques inclusives est porteur pour tous...

Ce qui nous amène à dire qu'il est impératif, pour un mieux-être collectif, de poursuivre notre travail avec une vision de complémentarité : travaillons ensemble pour développer ces pratiques ; voyons-nous complémentaires et essentiels l'un à l'égard de l'autre.

### **Nos objectifs ensemble aujourd'hui, contribuer à :**

- Faire émerger une vision partagée des responsabilités.
- Faire émerger une lecture commune des besoins, des défis et des pistes de solutions en termes de pratiques plus inclusives en tenant compte de l'analyse différenciée selon les sexes;
- Contrecarrer le travail en silo en cernant la nécessité de travailler en complémentarité pour une réelle accessibilité des ressources et un arrimage des interventions;

### **Le déroulement de la journée :**

En matinée, ponctuée d'une pause (vers 10h) :

- Témoignage et notions d'accessibilité et d'adaptation des pratiques
- Un panel sur l'adaptation des pratiques et les collaborations

Dîner

En après-midi, ponctuée d'une pause (14h30)

- Réflexion sur nos pratiques en sous-groupes
- Présentation de collaboration et d'actions locales.
- Synthèse sur les pistes porteuses pour les organismes et les institutions.

Nous concluons la journée et présenterons les prochaines activités à venir dans la communauté vers 15h45.

Avant d'entrer dans le vif de nos réflexions et échanges, soulignons que cette journée a lieu :

- En collaboration avec le Service d'éducation et d'intégration interculturelle de Montréal (SEIIM) qui d'ailleurs nous accompagne tout au long de la journée : Marie-Jeanne Blain et Marie-Claire Rufagari.
- Qu'elle se tient grâce au soutien de Centraide du Grand Montréal et grâce au prêt de locaux du CISSS Montérégie-Centre.

**Parce que nous faisons tous et toutes partie des solutions pour le développement et la consolidation de pratiques plus inclusives,**

Une fois de plus, au nom du Comité organisateur,

Bienvenue et bonne journée !

## Mot du SEIIM et présentation des premiers conférenciers



**Marie-Claire Rufagari, SEIIM**

---

C'est un plaisir pour le Service d'éducation et d'intégration interculturelle de Montréal d'être ici. On a eu le plaisir de travailler depuis 1 an et demi déjà avec plusieurs acteurs présents aujourd'hui, qui poursuivent leur réflexion sur ces questions. Cette journée est donc l'occasion de profiter de l'expérience et de l'expertise de tous ceux qui se trouvent dans cette salle.

J'aimerais maintenant présenter les personnes qui vont témoigner. En effet, on ne peut pas penser aux pratiques inclusives sans penser aux personnes concernées. Leurs témoignages aujourd'hui vont nous aider à comprendre l'expérience de l'immigration à partir de leurs perspectives, à entendre les défis et ressources aidantes. Le premier témoignage nous donnera notamment la perspective d'une personne ayant rencontré des difficultés liées à son statut, et qui aussi aidé des immigrants dans sa profession ; le second nous renseignera, entre autres, sur les difficultés d'arriver au Québec sans parler français.

Parce qu'on ne peut pas aider quelqu'un qui ne nous a pas d'abord aidé à le comprendre.

### Témoignage d'Andréa Ollivier

Andréa Ollivier partage ses perspectives sur l'immigration, issues de sa pratique professionnelle et de son expérience personnelle, dont certains éléments saillants sont repris ici :

- Trop souvent, des services essentiels, notamment en matière d'aide alimentaire et autres, sont inconnus des personnes immigrantes. Parfois ces services présentent aussi des obstacles involontaires: par exemple, les haltes-garderies peuvent être une bénédiction, mais l'exigence d'effectuer un paiement pour toute la semaine peut être difficile et embarrassant en cas de précarité financière, surtout quand les responsables font des leçons de morale...
- Le statut d'immigration est central et précaire pour plusieurs personnes immigrantes : une erreur informatique peut mener à une perte de statut et même un renvoi au pays d'origine; différents statuts donnent droit à différents services, faisant en sorte que certains n'ont pas formellement accès à du soutien élémentaire, en employabilité par exemple.
- Pour soutenir des personnes immigrantes vulnérables, notamment en raison de barrières linguistiques et expériences de discrimination, il faut souvent aller au-delà de son mandat, et contribuer par tous les moyens possibles à la défense de leurs droits.

- Inspirons-nous de l'idée d'ubuntu pour travailler dans la réciprocité et l'entraide, idée qui signifie « Je suis ce que je suis grâce à ce que nous sommes tous ».
- Alors que ce qu'il reste à accomplir peut sembler infini, rappelons-nous aussi une citation d'Edward Everett : « Certes je ne suis qu'un, mais je suis un. Je ne peux pas tout faire, mais je peux faire quelque chose; et du fait de ne pas pouvoir tout faire, je ne refuserai pas de faire ce que je peux faire. »

### Période de questions

Animée par Marie-Claire Rufagari, SEIIM

Question de l'assistance: Est-ce que tu peux nommer quelque chose qui t'a particulièrement aidée?

Réponse: Ce sont surtout les OBNL, les centres de femmes et les rencontres avec d'autres femmes immigrantes qui m'ont aidée.

Question de l'assistance : Félicitations, c'est un plaisir de rencontrer quelqu'un avec une belle, mais aussi une très forte histoire. Les organismes communautaires, tu en as sans doute connu plusieurs; tu mentionnais l'importance d'en faire plus, de dépasser son mandat pour aider les personnes immigrantes. Tu pensais à quoi, par exemple?

Réponse: Dans mon expérience, quand j'étais en poste auprès des familles immigrantes à l'Île de la Réunion, au bout de 6 mois je voyais que certaines familles étaient laissées pour compte; elles subissaient du racisme et de l'exclusion de la part de l'école. Dans ces situations, j'allais au-delà de mon rôle, j'accompagnais les familles sur les lieux. Il s'agit finalement d'écouter son cœur.

Question de l'assistance: Merci pour votre témoignage, et pour tout ce que vous faites. Sachant l'importance du statut d'immigration, pourriez-vous nous dire le statut avec lequel vous êtes arrivée?

Réponse: Je suis arrivée avec le permis d'études de mon conjoint. Le Certificat de sélection du Québec a été plus facile à obtenir de cette manière. Pour l'instant, je suis toujours en « disponibilité », c'est-à-dire en sabbatique de mon emploi précédent.

Question de l'assistance: Comment rejoindre les personnes qui ne savent même pas que des ressources comme le Centre des femmes de Longueuil et d'autres organismes communautaires existent? Souvent ces ressources ne font pas partie des services offerts au pays d'origine. Par quels moyens peut-on faire connaître les ressources qu'on a?

Réponse: Il y a le « bouche-à-oreille » entre immigrants; les annuaires et répertoires disponibles au CISSS... Et lorsque vous rencontrez une personne immigrante, au CISSS ou ailleurs, pensez à cette personne dans sa globalité – parlez-leur, demandez s'ils ont des enfants, etc. Attention aussi de ne pas faire preuve de condescendance en essayant d'identifier avec eux leurs besoins. Et par la suite, pour les références, appelez vos partenaires communautaires devant la personne pour faciliter le lien. C'est beaucoup plus efficace que d'envoyer la personne faire une recherche sur internet.

### Marie-Claire Rufagari

Derrière chaque immigration il y a une histoire, des défis, mais aussi des inspirations. Merci pour ce témoignage, qui devance les réflexions que nous explorerons cet après-midi.

### Témoignage de Carlos Pedraza

Un grand merci pour cette invitation. C'est très important que les immigrants parlent et partagent leurs expériences, et je suis très content d'être ici. Merci à Ève, du Carrefour Le Moutier, pour sa confiance.

Ma conjointe et moi avons préparé une demande pour venir au Québec comme travailleurs qualifiés; normalement ce type de demande est traité en un an et demi, mais des changements à notre situation familiale, *Créer, consolider et développer nos collaborations, pour des pratiques inclusives auprès des personnes issues de l'immigration – Longueuil, 1<sup>er</sup> septembre 2016*

dont notre mariage, et la naissance de notre fille aînée, ont causé des délais. Au moment d'arriver, nous avions peur de subir un long interrogatoire avec les agents frontaliers, mais par chance, tout s'est très bien et vite passé. C'était un 23 décembre, à 3h du matin, et l'agent qui nous a accueillis nous a posé quelques brèves questions avant de nous laisser passer en nous souhaitant Joyeux Noël.

Le premier défi rencontré ici, c'était la langue : quand on commence à parler français, c'est difficile, et le regard des autres sur nous n'est pas le plus favorable. Mais me voici devant vous. C'est grâce à la francisation, et il ne s'agit pas que cours de français. D'ailleurs, je pense que même ceux qui parlent le français devraient suivre le cours de francisation. C'est le premier réseau qu'on forme, un premier contact avec le Québec. On s'habitue à la langue en francisation, mais c'est aussi différent de parler à des francophones de la société d'accueil. J'ai commencé à faire du bénévolat, ça m'a encouragé à parler devant les autres. C'était un vrai défi, mais, mais c'était merveilleux.

Pour l'intégration, dans mon cas, le sport a beaucoup aidé. En cherchant des ressources sur internet, j'ai trouvé le Club de soccer de Longueuil. C'était mon premier contact avec des gens qui ont toujours vécu ici. Une chance aussi que ma conjointe parlait très bien français.

Après la francisation, j'ai fait un retour aux études, pour m'intégrer comme il faut. J'ai commencé au Centre d'éducation des adultes Le Moyne-D'Iberville. Le niveau de langue était différent de ce que j'avais connu en francisation et ailleurs, mais c'était super. Nous avons aussi été aidés de plusieurs organismes communautaires. En arrivant ici, on a eu la chance d'avoir loué un appartement depuis la Colombie ; nous avons donc pu arriver directement chez nous en nous installant au Québec. C'est grâce à l'Église Nueva Vida, que nous avons contactée via leur site web. Leur équipe nous a aidés avec le bail, et sont même venus nous chercher à l'aéroport. C'était merveilleux, ils sont devenus nos meilleurs amis. Une autre institution, l'Église de l'Espoir nous a beaucoup aidés avec des dons alimentaires, et aussi en nous mettant en contact avec des organismes communautaires et d'autres services. Parmi ceux-ci, le Carrefour Le Moutier, l'initiative 1, 2, 3, GO et la bibliothèque avec les enfants, nous ont également beaucoup soutenus.

Un grand merci à nouveau, merci de nous avoir accueillis.

### Période de questions

Animée par Marie-Claire Rufagari, SEIIM

*Brève période de questions, en raison du manque de temps.*

Question de l'assistance: Vous êtes arrivé comme travailleur qualifié, et je me demandais si la reconnaissance des acquis avait été un défi pour vous.

Réponse: Personnellement, je n'ai pas eu ce problème; ayant quitté mon pays, je me disais que je changerais de profession. Je fais présentement une formation comme dessinateur de bâtiment. Oui, trouver un emploi est certainement un défi ; à Emploi Québec on m'a dit, il faut parler la langue avant de chercher quelque chose. Je lui ai demandé si elle ne pouvait pas quand même faire quelque chose, elle m'a dit non, va apprendre la langue. C'est parfois décourageant, mais on trouve des solutions. Dans mon cas, mon diplôme universitaire avait été reconnu, mais je voulais changer de parcours.

### Marie-Claire Rufagari

Merci beaucoup pour ce témoignage, qui nous donne à voir une autre facette de l'immigration. Comme dans le premier témoignage, la question du lien est centrale.

# Accessibilité des ressources et adaptation des pratiques : Introduction et pistes de réflexion

Marie-Jeanne Blain, SEIIM

---

Merci encore pour ces témoignages ; développer des pratiques inclusives exige d'entendre les parcours, les histoires humaines, qui sont centrales. En introduction à la journée, cette présentation vise à mettre la table par rapport à ce grand thème: qu'est-ce que l'accessibilité des ressources et qu'est-ce que l'adaptation des pratiques ou des programmes? Mais avant, nous pourrions nous demander pourquoi? Voici donc quelques mots sur le contexte avant d'aller plus avant.

## Contexte – Diversification de l'immigration

La principale transformation en matière de l'immigration ne concerne pas tant l'augmentation du nombre de personnes immigrantes, qui reste assez stable, entre 40 000 et 50 000 personnes par année. C'est surtout ce qu'on peut appeler « le visage » de l'immigration qui a changé, y compris en Montérégie<sup>1</sup>. Cette diversification concerne par exemple:

1. Les pays d'immigration: les bassins traditionnels européens et américains laissent place à une diversité de pays représentés, avec plus de 100 pays de provenance des nouveaux arrivants.
2. La religion: l'Islam est devenu la seconde religion d'importance au Québec
3. Les langues: notamment en Montérégie – selon l'Enquête nationale sur les ménages canadiens de 2011, 41 % des immigrants de la région ont déclaré une langue non officielle comme langue parlée le plus souvent à la maison
4. Les minorités visibles: selon cette même enquête, plus de la moitié des immigrants se disent être des minorités visibles en Montérégie

Notons que selon le dernier recensement, 121 000 personnes immigrantes résident dans la région de la Montérégie, soit plus de 12% de l'immigration du Québec. La majorité vit dans l'agglomération de Longueuil (70 000 personnes, soit 58% – source : Mélissa Beaudry-Godin, 2014a et 2014b).

Cela amène une pression et de nouveaux défis pour les intervenants de première ligne. Les intervenants peuvent dans certains cas se trouver confrontés à des situations où les codes sociaux sont très différents. Ajoutons que certains préjugés peuvent être exacerbés par l'effet médiatique, qui peut rendre l'accueil plus difficile.

## Contexte – Politiques d'immigration

Ce qui est particulier au Québec, c'est que nous avons des politiques d'attraction de l'immigration. Mais il y a également des responsabilités partagées pour l'accueil et l'établissement. La politique québécoise en matière de participation et d'inclusion de 2015 parle d'interculturalisme, de valeurs partagées, mais également de la question

---

<sup>1</sup> Beaudry-Godin, Mélissa (2014a). *Profil démographique et socioéconomique des immigrants de la CRÉ de l'agglomération de Longueuil. Portfolio thématique. Longueuil : Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie. Direction de santé publique. Surveillance de l'état de santé de la population*, 145 p. [en ligne] [<http://extranet.santemonteregie.qc.ca/sante-publique/surveillance-etat-sante/portrait-type-thematique.fr.html>]

Beaudry-Godin, Mélissa (2014b). *Profil démographique et socioéconomique des immigrants de la Montérégie. Portfolio thématique. Montérégie : Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie. Direction de santé publique. Surveillance de l'état de santé de la population*, 95 p. [en ligne] [<http://extranet.santemonteregie.qc.ca/sante-publique/surveillance-etat-sante/portrait-type-thematique.fr.html>]

de la prestation de services afin de favoriser l'intégration des personnes immigrantes<sup>2</sup>. Ces conditions gagnantes se feraient à travers une approche concertée misant sur la personnalisation des services.

Plusieurs services ont une approche selon laquelle « chacun fait sa part », mais comment se partager la responsabilité et travailler ensemble pour des services inclusifs?

### **L'adaptation des pratiques et l'accessibilité des services en questions**

#### Qu'est-ce que l'accessibilité des services?

Une illustration simple serait la présence de braille sur les boutons de l'ascenseur; ou encore, donner accès à des espaces où les chiens sont normalement interdits à une personne qui a un handicap visuel et son chien-guide. C'est souvent le côté matériel, objectif de l'accessibilité qu'on retient. Mais il y a des aspects subjectifs liés à l'accueil.

« L'accessibilité se définit comme un jugement porté sur la facilité ou la difficulté d'entrer en contact avec une personne ou une institution et d'obtenir des services de santé »<sup>3</sup>.

Elle se déploie dans un contexte politique et juridique, mais c'est aussi une question de justice sociale : *l'accessibilité vise à lever des barrières*, tant physiques que liées aux attitudes, aux représentations, aux présomptions quant aux capacités des personnes.

Par exemple, il s'agit de tenir compte non seulement de ce qu'on dit, mais aussi de *la façon* dont on le dit. Ce que les gens retiennent dans la façon d'offrir les services compte aussi, et ce tant par rapport à l'accessibilité plus « matérielle » que celle relevant d'aspects subjectifs de l'accueil. Face à des situations d'interactions difficiles, comme le professionnel a le plus de marge de manœuvre, c'est surtout de ce côté qu'on peut réfléchir à l'adaptation des pratiques.

#### Qu'est-ce que l'adaptation des pratiques?

L'adaptation des pratiques, c'est la transformation des règles, pratiques, et paroles en apparence neutres, mais qui créent des situations de discrimination. Notons ici que la discrimination n'est pas nécessairement intentionnelle, mais qu'elle porte néanmoins atteinte à l'égalité réelle.

En analysant l'un des documents de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)<sup>4</sup>, nous pourrions envisager 3 volets à l'adaptation des pratiques:

1. Des normes institutionnelles exemptes de toute forme de discrimination (qui est en quelque sorte la prémisse)
2. La transformation de certaines normes et pratiques institutionnelles existantes
3. Des actions continues en matière de prévention de la discrimination par l'éducation aux droits et libertés

---

<sup>2</sup> Ministère de l'Immigration de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI) (2015). *Politique québécoise en matière d'immigration, de participation et d'inclusion*. MIDI, 78 p. [en ligne]

[[www.midi.gouv.qc.ca/publications/fr/dossiers/Politique\\_ImmigrationParticipationInclusion.pdf](http://www.midi.gouv.qc.ca/publications/fr/dossiers/Politique_ImmigrationParticipationInclusion.pdf)]

<sup>3</sup> Donabedian, A. (1973) "Capacity to Produce Services in Relation to Need and Demand". In *Aspects of medical Care administration*. Cambridge (Mass.), Harvard University Press: 418-485.

Pineault R., Daveluy C. (1995). *La planification de la santé : concepts, méthodes, stratégies*. Éditions Nouvelles, 480p.

<sup>4</sup> Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec (CDPDJ) (2015). *Mémoire à la Commission des relations avec les citoyens de l'Assemblée nationale sur le document intitulé vers une nouvelle politique québécoise en matière d'immigration, de diversité et d'inclusion - Cahier de consultation* Gouvernement du Québec, 52 p. [en ligne]

[[www.cdpcj.qc.ca/fr/medias/Pages/Communique.aspx?showItem=653](http://www.cdpcj.qc.ca/fr/medias/Pages/Communique.aspx?showItem=653)]

*Créer, consolider et développer nos collaborations, pour des pratiques inclusives auprès des personnes issues de l'immigration – Longueuil, 1<sup>er</sup> septembre 2016*

Le 2<sup>e</sup> volet, la transformation des normes et des pratiques institutionnelles, est essentiel. Mais à mon sens, ce troisième aspect est peu souvent envisagé. La formation continue des intervenants et gestionnaires est une voie prometteuse, qui permet de penser différemment la question de l'accessibilité, elle apporte un soutien précieux pour la transformation et l'adaptation des pratiques.

### Égalité ou équité?

Le mémoire de la CDPDJ concernant la nouvelle politique d'immigration du gouvernement du Québec énonce que, « dans un contexte d'adaptation des institutions à la diversité [...] un traitement identique, sans considération pour les effets discriminatoires causés par des règles en apparence neutres »<sup>5</sup>.

L'égalité réelle tient compte des inégalités entre les personnes et conçoit qu'un traitement différent puisse être nécessaire pour réaliser pleinement l'égalité. Elle s'attarde à l'effet discriminatoire créé par certaines normes et pratiques en apparence neutre (discrimination systémique). « Elle recherche en somme une égalité de fait. En ce sens, l'égalité réelle se distingue de l'égalité formelle, laquelle applique un traitement identique à des situations inégalitaires ne permettant pas ainsi à tous d'atteindre une véritable égalité ».<sup>6</sup>

En somme et dit simplement, ce n'est qu'en ayant des pratiques inégales qu'on peut obtenir un résultat équitable. Il n'est pas possible d'appliquer les mêmes solutions à des personnes en situation d'inégalité, par exemple en ce qui a trait aux programmes d'accès à l'égalité pour contrer la discrimination en emploi.

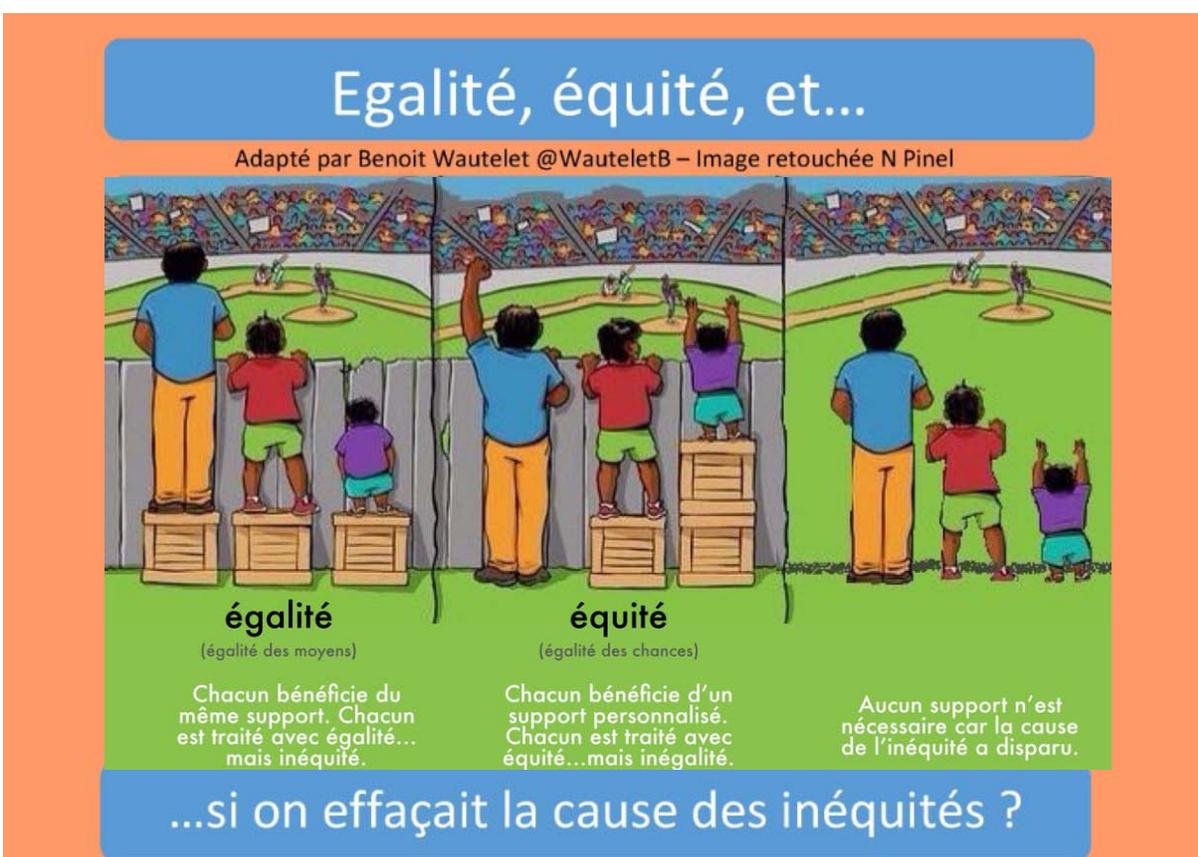


Image : <http://ekldata.com/xzhaTL210QWgm6Btn0qA.../egalite-equite.pdf>

<sup>5</sup> CDPDJ (2015), op cit: p. 22.

<sup>6</sup> CDPDJ (2015), op cit: p. 23.

## Comment adapter les pratiques?

L'adaptation se fait à différents niveaux : individuel, organisationnel, et structurel. Elle peut se faire selon différentes approches, mais le défi est de passer de la théorie à la pratique, adapter les idées à nos propres milieux. Parfois on est face à des défis systémiques qui dépassent nos moyens. On peut se sentir impuissants, mais des solutions existent, dont plusieurs font leurs preuves. Un des objectifs d'aujourd'hui est de les faire émerger.

Aujourd'hui est une journée qui vise l'inspiration et le partage. La concertation amène des idées nouvelles, permet des innovations, permet de faire émerger des solutions inédites, qu'on ne pensait pas possibles ou même réalistes.

## ...Et la transformation sociale?

Communagir<sup>7</sup> propose une réflexion à trois niveaux, au sein desquels les acteurs reconnaissent dans un premier temps la complexité de la situation, mais aussi la diversité des stratégies pour agir, afin que soient mises en place des conditions favorables. Le tout impliquant l'engagement à la fois de l'État et de l'ensemble de la société.



Il y a donc différentes façons d'adapter nos pratiques, et il n'y a pas qu'un seul type de stratégie possible; d'où l'importance d'avoir une vision commune, mais aussi de ne pas se censurer par rapport à la diversité de pistes de solutions possibles.

Pour favoriser l'engagement de l'ensemble de la société, il convient de soutenir les conditions, les pratiques et les espaces qui permettent l'engagement et la contribution active de l'ensemble des acteurs concernés. Citons un extrait de leur document (Communagir 2016 : p.3)

« Pour assurer la constance et la cohérence des actions, à tous les niveaux, il convient de :

- Développer une compréhension multidimensionnelle, multifactorielle et différenciée de la pauvreté et de l'exclusion sociale et favoriser l'appropriation de cette compréhension par l'ensemble de la société;
- Outiller les acteurs nationaux, régionaux et locaux pour qu'ils soient à même de développer des solutions optimales, compte tenu de leur réalité et de leurs leviers;
- Consolider les moyens qui soutiennent l'action collective, au niveau approprié;
- Consolider les rôles et les fonctions clés qui contribuent, à tous les niveaux, à la constance et à la cohérence des actions. »

---

<sup>7</sup> COMMUNAGIR (2016). *Agir ensemble dans la complexité. Un défi à relever pour lutter efficacement contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Mémoire remis au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Dans le cadre de la consultation publique Solidarité et inclusion sociale*, Communagir, 22 p. [en ligne] [www.communagir.org/system/wp-content/uploads/2016/03/Memoire\_PAGSIS\_2016-01-29\_FINAL.pdf]

Le modèle logique du SEIIM<sup>8</sup> offre aussi un éclairage aidant. Comme le disent Marie-Thérèse Chicha et Éric Charest<sup>9</sup>, il convient d'apporter des solutions systémiques à des problèmes systémiques. Nous croyons néanmoins que différents mécanismes sont possibles afin de poser des gestes, à la mesure de nos moyens.

D'une part, l'individu a un certain pouvoir d'agir. Les connaissances acquises permettent d'adapter notre approche au cœur des services, favorisant un accueil chaleureux par exemple.

La concertation, l'interaction des groupes permettent de leur côté, par exemple, de dépasser les limites de nos programmes et de sortir de la logique du travail en silo.

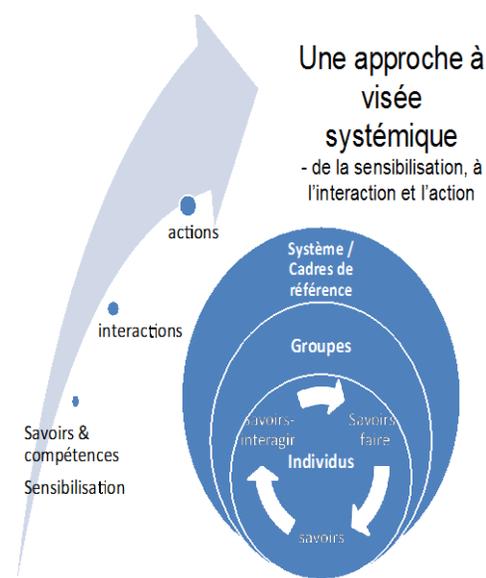
Pour terminer, les différentes actions mises sur pied, la mobilisation d'un milieu peuvent modifier le cadre même de référence, « le système ». C'est le cas par exemple avec la mise sur pied des ICSI dont vous entendrez parler aujourd'hui, qui ont été créés suite à la mobilisation de gens du milieu.

## Conclusion

L'objectif de cette courte présentation était de « mettre la table » sur les notions d'accessibilité et d'adaptation des services, dans une perspective de justice sociale. La question de l'accessibilité est complexe, elle relève tant des niveaux politiques et juridiques, mais il s'agit aussi d'une question de justice sociale, d'inclusion et de démocratie.

Je crois intimement que la concertation et la mobilisation peuvent transformer plusieurs réalités complexes, allant du politique, aux programmes dans lesquels on travaille, jusqu'au cœur du quotidien des personnes immigrantes que nous desservons ou que nous côtoyons au quotidien.

Au-delà du climat de désenchantement et de frustration que peut faire naître le contexte politique actuel, spécialement toute la question de l'austérité, j'espère que l'espace d'aujourd'hui permettra de faire renaître l'enthousiasme du changement social, l'énergie de faire bouger les choses, *ensemble*.



<sup>8</sup> Blain, MJ, M-C Rufagari, P Chanoux, et l'équipe du SEIIM (2016). *Modèle logique du SEIIM : un modèle de transformation sociale visant une amélioration de l'accessibilité et des services offerts aux personnes réfugiées et immigrantes*. Service d'éducation et d'intégration interculturelle de Montréal (SEIIM), Montréal, août 2016, 2 p.

<sup>9</sup> Chicha, Marie-Thérèse et Éric Charest (2008). *L'intégration des immigrés sur le marché du travail à Montréal : politiques et enjeux*. Choix IRPP, IRPP - Institute for Research on Public Policy/ Institut de recherche en politiques publiques, 62 p. [en ligne] [<http://www.irpp.org>]

## Panel : Créer et consolider nos collaborations

Lavanya Narasiah, M.D., M.Sc., CSSS Champlain—Charles-Le Moyne et CIUSSS Centre-Ouest de l'Île-de-Montréal  
Mélany Chartier, T.S./M.S.S., CIUSSS Estrie-CHUS  
Nicole Kervin, récemment directrice adjointe, Polyvalente Hyacinthe-Delorme  
Pascale Chanoux, TCRI, ROSINI et SEIIM  
Animation : Marie-Claire Rufagari

---

### Collaborer pour des services et soins accessibles aux réfugiés nouvellement arrivés

Lavanya Narasiah, MD, Clinique des réfugiés du CSSS Champlain—Charles-Le Moyne  
Melany Chartier, T.S./M.S.S., Clinique des réfugiés CIUSSS Estrie-CHUS

#### Santé des populations immigrantes et le programme Passerelle pour un avenir en santé

Lavanya Narasiah

Les problèmes de santé typiques chez les réfugiés sont des maladies infectieuses, des maladies évitables ou encore chroniques, et des problèmes de santé mentale. Les problèmes les affectant sont généralement plus importants que la population immigrante élargie. La migration en elle-même affecte la santé – par exemple la dangerosité du mode de transport, etc.

Malgré le sérieux de ces problèmes, très peu de services étaient offerts en matière de dépistage, et il y avait peu de collaborations ou de mobilisation pour intégrer des services spécifiques pour les réfugiés dans le réseau de la santé. Après avoir milité auprès du ministère, la création du programme *Passerelle vers un avenir en santé* a permis de répondre en partie à cette problématique. Si les services aux demandeurs d'asile étaient inclus dans les études et recommandations menant à la création du programme, à la mise en œuvre il n'a été rendu disponible que pour les réfugiés réinstallés.

#### Le programme Passerelle pour un avenir en santé

Depuis 2012, il permet l'évaluation du bien-être et de l'état de santé physique des réfugiés dès leur arrivée au Québec. L'évaluation est menée par une équipe multidisciplinaire, en partenariat avec des services communautaires. L'objectif est d'améliorer l'accès aux services.

Il existe aujourd'hui 13 cliniques pour réfugiés au Québec. La clinique à Brossard a établi une communauté de pratiques avec la clinique Sherbrooke – malgré notre proximité avec Montréal, la configuration de nos services à plus petite échelle permet davantage de parallèles intéressants avec les régions.

Selon les statistiques de 2012, on prévoyait la réception de 150-160 réfugiés dans la région. Avec l'accueil de réfugiés syriens, 110 réfugiés syriens ont été accueillis entre janvier et mars seulement, et les nouveaux quotas étaient inconnus –, et ce sans compter l'arrivée continue de réfugiés d'autres régions du monde.

Environ les deux tiers des réfugiés que nous traitons sont des réfugiés « urbains » - qui ont vécu dans des villes, en situation de grande précarité, ce qui implique de nombreux problèmes de santé connexes.

#### Cliniques des réfugiés

Mélany Chartier

Les cliniques des réfugiés reçoivent des réfugiés pris en charge par le gouvernement et parrainés par le secteur privé. Éventuellement, nous pourrions peut-être offrir des services aux demandeurs d'asile aussi. Notre mandat concerne l'évaluation initiale seulement, on ne fait pas de prise en charge.

Lavanya Narasiah : Il est parfois difficile de ne pas faire des suivis, toutefois ; c'est un des enjeux du programme. Comme médecin je dois parfois faire des suivis qui ne se feraient pas autrement.

Mélany Chartier : Comme travailleuse sociale, je mise sur les références et la continuité des services, qui me soutiennent bien dans mon travail.

Les réfugiés publics et parrainés suivent des parcours différents à leur arrivée ; les premiers suivent des étapes plutôt balisées, qui les amènent tous à notre clinique. Pour les réfugiés parrainés, il y a beaucoup d'incertitudes : on ne sait pas où ils vont après leur arrivée, leurs garants ont des connaissances très variables concernant les sources de soutien, et nous ne recevons des références à la clinique que dans certains cas.

Lavanya Narasiah : Effectivement, souvent les gens ne connaissent pas les services ni les droits des réfugiés. Nous avons organisé des activités de liaison dans certains organismes communautaires, mais il y en a sans doute d'autres qu'on ne connaît pas.

Mélany Chartier : À noter, si les suivis ne font pas partie du mandat, nous avons tout de même plus de latitude que pour l'accueil psychosocial traditionnel. Par exemple, il n'y a pas de limite pour le nombre de rencontres, et c'est possible de faire l'évaluation à la maison, qui donne un portrait plus complet de la situation. Notre grille d'évaluation est très complète et complexe aussi.

Parmi les enjeux récurrents, on retrouve le sentiment d'impuissance et la culpabilité face aux proches restés au pays d'origine. Une mère que j'ai rencontrée me disait que comme sa fille ne mange pas en équateur, elle ne mange pas ici. Il y a aussi méconnaissance de mon rôle comme travailleuse sociale. C'est toujours à revisiter pour ouvrir de nouvelles portes d'intervention auprès d'eux.

### **Réfugiés desservis, enjeux et solutions.**

Nous avons un partenariat de recherche avec l'Université de Sherbrooke pour mieux connaître la population réfugiée, mais c'est une « cible mouvante », qui change selon les différentes « vagues » qui arrivent. Certaines des caractéristiques communes sont les suivantes :

- Plus d'un pays de transit
- Besoin d'interprètes – ce qui amène un changement majeur dans les services
- Problématiques de santé mentale
- Les références sont souvent sans suite, que ce soit à Montréal pour le traitement préventif de maladies infectieuses ou à la Maison internationale de la Rive Sud pour leur banque d'interprètes

Pour répondre à ces enjeux, on a progressivement développé des outils et services adaptés :

- Nouvelle clinique de tuberculose sur les lieux : les gens nous connaissent et font mieux leurs suivis
- Petit « dossier de poche » : bilan de santé à amener partout avec soi, qui inclut la référence à des interprètes, ce qui est utile lors de consultations d'urgence dans d'autres services par exemple
- Communauté de pratiques avec Sherbrooke, Brossard, St-Hyacinthe et Granby : une plateforme informatique active permet d'échanger et de se soutenir mutuellement
- L'élargissement de la banque d'interprètes
- On prépare une banque d'informations provinciales pour simplifier l'accès aux services

Rejoindre les réfugiés parrainés privés reste un enjeu de taille, de même que la réponse aux arrivées continues de nouveaux réfugiés. Il faut en moyenne 10 jours pour faire le triage et 30 jours pour compléter le transfert dans le réseau régulier.

Le modèle du Comité d'adaptation des services aux personnes immigrantes en Estrie est intéressant, et on pense l'établir en Montérégie.

## L'adaptation des pratiques en milieu scolaire

Nicole Kervin, directrice adjointe retraitée de la Polyvalente Hyacinthe-Delorme

---

Quand on m'a offert de m'occuper de l'immigration, je n'avais aucune expérience. St-Hyacinthe avait reçu peu d'immigration aussi, et quand la ville a été ciblée à cet effet, je ne suis pas sûre que le milieu ait été informé ! (rires)

C'est Mélissa, une professeure en francisation au grand cœur, qui m'a sensibilisée à la nécessité d'adapter nos services scolaires aux besoins des jeunes réfugiés. En effet, dans notre fonctionnement précédent, avec uniquement des classes d'accueil, les jeunes réfugiés et immigrants ne se retrouvaient qu'entre eux, et restaient dans leur classe à part pour manger. On a par la suite constaté que les classes ouvertes facilitent les nouvelles rencontres et amitiés, l'intégration. C'est un concept auquel on croit beaucoup. Assurément, en situation de retard scolaire, les classes ouvertes posent un défi pour l'élève et pour l'enseignant-e, mais l'humain est bien fait, il est fort et sait s'adapter.

Le thème de la journée me parle beaucoup. Les ressources pour créer des pratiques adaptées, *c'est nous*. On a développé un partenariat avec la clinique de réfugiés à St-Hyacinthe. On ne peut pas penser inclure si on ne collabore pas. Mais parfois c'est difficile de collaborer – on ne sait pas comment, les structures ne le facilitent pas, et ça peut être menaçant aussi.

### Contexte de la Polyvalente Hyacinthe-Delorme

Nous avons 2000 élèves ; tous les élèves de niveau secondaire passent par la polyvalente. Une première collaboration importante a été avec la Maison de la famille des Maskoutains. En effet, toutes les familles immigrantes passaient par l'école, et notre commission scolaire a établi une politique de référence et d'orientation de toutes ces familles à la Maison de la famille des Maskoutains. Si les familles ne veulent pas y aller, elles n'y sont pas obligées, mais au bout de quelques semaines, elles y vont toutes.

Comme membre de l'équipe de direction, j'étais reconnue comme personne plus « de terrain », que ce soit auprès des surveillants, des profs, des entraîneurs, etc. Et comme direction, c'est important de savoir qu'on donne le ton ; pour cette raison, on doit nourrir continuellement la collaboration. C'est nous qui faisons le « marketing » de cette collaboration-là. Et quand on réussit, les gens ne veulent plus retourner en arrière.

À la Polyvalente, on offre donc des classes régulières, suivant différents volets. Les jeunes immigrants et réfugiés vont donc dans des volets suivant leurs intérêts. Souvent, ça peut être en sport, où c'est plus facile de se faire des amis. On propose des jumelages, des rencontres midi, des adaptations scolaires, et services d'ILSS (Intégration linguistique, scolaire et sociale). Nous avons une enseignante à temps plein en classe d'accueil, deux à temps partiel pour le français et les mathématiques. Nous avons rapidement engagé un éducateur spécialisé, dont l'horaire est passé de 20h à 35h. Il travaille dans deux endroits – un organisme communautaire et l'école. Il travaille beaucoup avec notre ICSI, ce qui facilite les échanges et les collaborations.

Les élèves immigrants et réfugiés ont souvent des « trous » dans leurs parcours, et ont ainsi besoin d'accompagnement spécial. On remarque de plus en plus de retard scolaire de plus de deux ans, et parfois l'analphabétisme. On a développé des partenariats et services spécialisés à cet effet, dont l'ILSS, sur lequel collaborent trois enseignants, 1 conseiller orientation et 1 éducateur.

### Difficultés rencontrées

L'équipe école n'était pas préparée aux défis rencontrés par les jeunes immigrants. Eux-mêmes rencontraient des difficultés à adapter leurs classes aux besoins des élèves ayant des troubles d'apprentissage et autres difficultés. Les enseignants avaient donc besoin de soutien, de préparation, de connaître les attentes qu'on avait envers eux.

Par exemple, nous avons eu des difficultés d'intégration des jeunes dans les équipes sportives, ce qui nous a amenés à travailler avec les entraîneurs. Nos secrétaires faisaient des suivis sur les absences, mais c'était difficile parce que les parents ne parlaient pas français, et les élèves traduisaient ce qu'ils voulaient.

### **Avenues gagnantes et investissements payants**

Aujourd'hui 90 élèves sont suivis par notre équipe ILSS, alors qu'avant ils n'étaient que 30. L'évaluation de la situation de l'élève peut prendre jusqu'à 1, 2, ou même 3 ans, suivant sa situation ; il faut rester souple. La collaboration s'est développée progressivement, et continue d'évoluer entre l'équipe ILSS et la grande équipe-école. Il en est de même avec des organismes communautaires comme la Maison de la famille des Maskoutains et avec d'autres milieux : éducation des adultes, écoles professionnelles, cégeps, l'Espace carrière... Il nous a fallu identifier des piliers dans chaque milieu pour renforcer la collaboration.

La mise en place de l'ILSS s'est faite aussi dans un esprit de soutien à l'équipe école. On a formé les enseignants sur les réalités des jeunes immigrants, on leur a communiqué nos attentes envers eux, notamment en ce qui a trait à l'évaluation des jeunes, et on a exploré comment stimuler leur engagement. On a aussi formé des surveillants, des entraîneurs et animateurs.

On a aussi mené l'ILSS dans un esprit de cogestion : cette équipe se rencontre toutes les semaines, sans faute, pendant 1h15 pour assurer des échanges continus, un soutien mutuel et un bon travail d'équipe.

Cette collaboration a aussi mené à la création d'un poste d'ICSI, aujourd'hui essentiel à notre travail. L'accueil et différentes activités se font conjointement par l'ICSI et l'éducateur spécialisé de l'école. La TS de l'école est en formation, et on prévoit une plus étroite collaboration avec elle aussi à l'avenir.

## **Utiliser pleinement la médiation interculturelle?**

Pascale Chanoux, TCRI, SEIIM

---

Après avoir travaillé plusieurs années en employabilité et en médiation interculturelle dans le domaine de l'emploi, je constate que nos ressources ont tendance à beaucoup travailler avec les personnes immigrantes, à les outiller et les préparer à l'intégration du marché de l'emploi. Un important travail reste à accomplir du côté des employeurs. La médiation interculturelle est un excellent outil à cet effet, mais elle peu connue et sous-utilisée.

### **Médiation interculturelle**

La médiation interculturelle, c'est un pouvoir de transformation et de création : transformation de programmes, des normes, des procédures... ce qui mène à une transformation sociale.

Souvent, on utilise les médiateurs interculturels pour créer le lien, amener les personnes immigrantes à poser leur candidature ; mais une fois le seuil franchi, on considère que le travail est fait, alors que c'est là qu'il commence vraiment.

### **Pourquoi c'est indispensable?**

Les personnes immigrantes sont absentes dans le domaine de l'emploi ; les employeurs disent qu'ils « n'arrivent pas » à les rejoindre, alors que leur taux de chômage est plus élevé que la moyenne. On constate le besoin de développer une compréhension réciproque, au-delà de la traduction ou de la communication linguistique ; il s'agirait alors plutôt de communication interculturelle, qui concerne davantage les interprètes linguistiques. Le médiateur interculturel est un interprète interculturel.

On a tous des droits égaux, mais l'exercice de ces droits pose des défis. La médiation interculturelle peut favoriser l'accès aux droits ; à la TCRI, par exemple, nous avons développé une formation détaillée sur la santé et la sécurité au travail, pour nous assurer que les travailleurs issus de l'immigration connaissent leurs droits et connaissent les ressources pouvant les aider à les défendre.

La position du médiateur en est une de tiers neutre et légitime; c'est une passerelle, ou un pont entre les personnes immigrantes et les institutions. La médiation permet d'aller vers solutions, au-delà de la connaissance mutuelle. C'est une approche qui permet de traiter les conflits de valeurs ; dans le meilleur des cas, elle permet de trouver des solutions de compromis par le dialogue et l'échange, d'arriver à un terrain commun.

Au Québec, on s'est doté d'une vision bidirectionnelle d'intégration – il faut l'incarner. On a fait le choix de l'interculturel plutôt que du multicultural ; la médiation est au cœur des approches interculturelles (même si elles sont diverses) et permet de rendre les programmes plus inclusifs.

### **Préalables à la médiation interculturelle**

- Reconnaître que dans certaines situations on a un conflit de valeurs – et pas que l'autre est « croche ». Ça veut dire, reconnaître le sens derrière l'action de l'autre.
- Considérer les autres comme des partenaires. Cela implique de créer des « états d'espérance » pour les individus; considérer que l'autre a des choses à nous apprendre et être partie prenante des solutions. Ça implique aussi une démarche de rapprochement et de prise de conscience chez l'intervenant : on a toujours l'impression que c'est l'autre qui va s'adapter, mais il faut travailler à la fois sur soi, sur la société d'accueil et susciter chez les immigrants une vision dynamique de l'identité culturelle pour faciliter les transitions de leur côté aussi.

### **Modes d'intervention suivant l'approche ROSINI**

Évidemment, il y a un travail à faire auprès des immigrants. Mais il faut aussi travailler de l'autre côté, et il y a un problème si on ne travaille pas des deux côtés.

#### Du côté des personnes immigrantes :

On peut comprendre et faire comprendre l'écart entre là-bas et ici. Cet écart on ne peut le comprendre si on ne s'intéresse pas au parcours d'ensemble : les pertes, gains, projets, etc. On a souvent comme idée de travailler juste le côté professionnel, mais on ne peut pas séparer l'intégration sociale et professionnelle. Et on ne peut pas juste travailler sur l'individu – si le ou la conjoint-e a un problème, il y aura forcément des répercussions sur la personne qu'on souhaite aider.

#### Du côté des employeurs:

L'intervenant en emploi est un intervenant pivot ; il peut devenir une référence pour l'employeur, un lien de confiance. En ce sens, l'intervenant peut préparer l'intégration au marché du travail, par exemple à travers un travail d'adaptation et d'explicitation des normes.

Créer des liens, ça veut dire mettre en contact directement, via des mentors, du réseautage, etc. Et quand l'employeur a des besoins, il faut présélectionner des candidatures pour faire des références. En tant que traducteur des cadres de références, l'intervenant aide l'employeur à sortir des préjugés et à arriver sur le terrain des compétences. L'intervenant a un vrai travail de valorisation des personnes avec lesquelles il intervient, pour sensibiliser les employeurs à ce que la diversité peut lui apporter. Le médiateur interculturel peut se mettre à la place de la personne immigrante et de l'employeur. Par la même occasion, il soutient le transfert des compétences en emploi, et à travers sa traduction du sens et son travail de « pont », il sait valoriser le cv.

Souvent on pense au rôle de l'intervenant principalement avant l'embauche, mais il y a beaucoup de travail à faire par la suite. Il peut par exemple mettre ses compétences interculturelles au service d'une évaluation de situation

*Créer, consolider et développer nos collaborations, pour des pratiques inclusives auprès des personnes issues de l'immigration – Longueuil, 1<sup>er</sup> septembre 2016*

problématique, pour trouver les solutions. Ce travail exige de faire la part du culturel, de l'adaptation et du personnel. Il peut conseiller les employeurs en matière de ressources humaines, en développement de pratiques inclusives. Et ces pratiques aident à être plus inclusifs par rapport à toutes sortes d'autres différences – pas que les différences culturelles – donc la rentabilité du travail d'adaptation est décuplée. Pour l'accompagnement dans des conflits interculturels, c'est une précieuse personne-ressource pour l'employeur, et le contact continu permet de « dégonfler les ballounes », d'assumer un rôle de coach et de régulateur des tensions.

### Période de questions

Question de l'assistance : Question pour Nicole Kervin – qu'est-ce qui a été fait pour que l'école puisse se doter d'autant de nouvelles ressources?

Réponse : C'est une initiative de l'école, et on a mobilisé des partenaires à la commission scolaire. Un nœud, ou une contrainte importante est le temps. Il faut mettre du temps initialement pour en bénéficier à long terme. Mais il faut y croire. J'étais déjà très intéressée à apprendre; j'ai rencontré Sylvie Guyon, ce qui a été le début de la constitution d'un réseau. On est allés chercher des fonds avec des partenaires sur place, ce qui aidait les gens à se rendre compte des bénéfices de la collaboration. Les gens ont tendance à vouloir travailler seuls, trouver des solutions par eux-mêmes, mais les immigrants en face de nous, ce sont les derniers à se plaindre. On pense qu'on travaille bien, mais ce n'est pas toujours le cas. Le travail de cogestion, de collaboration est essentiel. Du côté des entraîneurs, il y a un bon lien avec les jeunes, ce qui stimule l'engagement dans la réussite sportive pendant une période difficile au niveau de réussite scolaire. On a formé les entraîneurs pour faciliter des liens avec les parents aussi. On a aussi travaillé pour un changement de politiques, et avec tous ces changements, les élèves immigrants sont parmi nos meilleurs élèves – ce sont des battants. Et maintenant ils deviennent nos interprètes interculturels, on les forme pour ça aussi. Je pense qu'il faut créer le mouvement, et l'humain continuera à l'alimenter. Les ressources, c'est nous, et les gestionnaires donnent le ton.

Question de l'assistance : Question pour Nicole Kervin – Vous avez parlé des plans d'intervention ; quelle contribution les parents y apportent ? Est-ce que vous collaborez avec eux?

Réponse : Oui, on collabore certainement. Tous les élèves ont des plans d'intervention, mais bien sûr chaque plan varie selon l'élève. On prévoit par exemple la participation aux sports, ou encore à un comité, etc. Les élèves sont en classe tout le temps avec les profs et les éducateurs – on a des sous-groupes d'accueil de 5 à 6 étudiants pendant 2 semaines à temps plein. Quand il y a des difficultés, on révisé le plan, on développe des mesures spéciales. Et si ça ne marche toujours pas, on va chercher de l'aide extérieure, parce que parfois il y a des enjeux auxquels on n'a pas accès. On ne saisit pas tout. L'ICSI est toujours présent dans les rencontres de parents et dans le développement des plans d'intervention. Et les parents sont contents du soutien qu'on offre aux jeunes.

Question de l'assistance : Question à Lavanya Narasiah et Melany Chartier – On aurait envie de vous inviter au CARREFOUR LE MOUTIER. Y a-t-il des contraintes concernant le territoire couvert par le CISSS Montérégie Centre?

Réponse : (L.Narasiah) Non, il n'y a pas de contraintes, et comme on n'est pas au courant des organismes communautaires, ça nous intéresse beaucoup. (M. Chartier) Je parle de vous et je vante vos services, ils me répondent souvent que c'est loin, mais je continue à le faire.

Question de l'assistance : Question à Nicole Kervin – J'ai apprécié votre pointe d'humour, par rapport au fait que votre équipe était tombée par accident dans l'expérience interculturelle. En travaillant auprès des jeunes, avez-vous des personnes dans votre équipe, des adultes de référence qui leur ressemblent, qui sont des minorités visibles et qui peuvent aussi être des facilitateurs, en plus d'aider la communication interculturelle?

Réponse : On a effectivement des professeurs capables de faire de l'interprétation, et bien qu'on leur ait demandé de ne pas aller au-delà de leurs tâches, qui l'ont fait généreusement. Concernant la disponibilité de modèles, chaque année on a des jeunes qui font des témoignages, des jeunes immigrants qui sont passés par l'école, et aussi des adultes passés par l'immigration. Avant, on avait des problèmes d'absentéisme, des tensions sociales. Mais aujourd'hui c'est complètement différent, et le jumelage des nouveaux élèves immigrants à la fois de jeunes immigrants qui ont vécu une expérience similaire et avec

*Créer, consolider et développer nos collaborations, pour des pratiques inclusives auprès des personnes issues de l'immigration – Longueuil, 1<sup>er</sup> septembre 2016*

des jeunes de même niveau en classes régulières, aide énormément. Les jumeaux sont toujours coachés par les éducateurs, et le local de l'éducateur sert de point de rencontre pour les jeunes immigrants. Donc en ce sens les jeunes eux-mêmes deviennent des modèles.

Question de l'assistance: Question pour la Clinique des réfugiés – les femmes qui ont vécu des pratiques néfastes comme la mutilation génitale féminine, peuvent éprouver des craintes et des réticences à aller dans service qui ne saurait pas accueillir ça. Avez-vous déjà été confrontées à ça ? Et, sachant que les barrières sont présentes peut-être même avant d'arriver à votre service, que faites-vous pour surmonter de telles barrières ?

Réponse : (L.Narasiah) Oui, dans mes rencontres avec l'infirmière on aborde la question avec la femme de façon respectueuse. Le plus important est de créer des groupes de femmes pour éviter qu'elles se sentent seules. (M.Chartier) Dans des cas où il y a du trauma, il faut être prêt à l'explorer, mais sans le « gratter » ou le forcer; l'important c'est d'installer une relation de confiance. (L.Narasiah) Concernant les barrières, avec les réfugiés pris en charge par le gouvernement, on reçoit toutes les notices d'arrivée et on voit tout le monde. Le défi demeure avec les réfugiés parrainés privés. Et il y a beaucoup d'attention envers les réfugiés syriens, mais on n'a pas reçu beaucoup de réfugiés d'Afrique – si des intervenants présents aujourd'hui en connaissent, des références seraient appréciées.

Question de l'assistance: Beaucoup de centres de femmes notent l'accumulation et le croisement de problématiques de santé mentale et immigration, entre autres. D'après ce que j'ai compris de la présentation de Mélany, l'accès aux soins en santé mentale ne pose pas tellement problème pour votre clinique – est-ce que c'est différent pour les réfugiés et pour les autres catégories d'immigration ?

Réponse : (M. Chartier) L'accessibilité des services n'est pas plus grande pour les réfugiés. Les difficultés principales sont le manque de connaissances interculturelles et les préjugés chez le personnel soignant, ainsi que les enjeux d'interprétariat. C'est très difficile de faire un suivi avec interprète, surtout par rapport au financement. Aussi, du côté interculturel, il faut comprendre les différences, notamment entre des référents occidentaux et orientaux, sans renforcer le « nous » et le « vous ». (L. Narasiah) : Les « portes » s'ouvrent pour eux surtout parce qu'après la première rencontre je leur dis de revenir me voir. D'autres immigrants ne savent pas où aller.

Question de l'assistance: Question pour Pascale Chanoux : Pourriez-vous décrire les qualités qu'il faut pour employer la médiation interculturelle ? Les qualités qu'il faut retrouver chez de telles personnes-ressources dans une équipe ?

Réponse: On parlait des conditions de transfert ; pour cela, un prérequis important est une vision bidirectionnelle de l'intégration. Si on n'est pas déjà dans cette posture, c'est difficile de faire de la médiation interculturelle. Ensuite, là commence le travail de compréhension de soi, de son propre cadre de référence culturel; travail fait à travers des formations notamment sur le choc culturel. Les travailleurs sociaux sont peut-être plus habitués à la réflexivité, mais ce n'est pas le cas pour d'autres professions. En interculturel, il faut faire un grand travail d'émergence de son propre cadre de référence. Il faut aussi faire son travail de curiosité face à l'autre ; ça concerne la relation entre individus. Mais il faut aussi être appuyé par son gestionnaire, par son organisme, pour ensuite travailler sur les programmes et les mesures disponibles. On a une marge de manœuvre personnelle, mais pour faire un changement plus grand, un changement organisationnel ou structurel, il faut être appuyé.

Question de l'assistance : Question pour la Clinique de réfugiés – Est-ce que vous êtes la même chose que le PRAIDA? À qui vous réferez les personnes qui ont des problèmes de santé mentale?

Réponse : (L.Narasiah) La Clinique des réfugiés à Brossard œuvre dans le cadre du programme pour le bilan de santé. Je travaille aussi à PRAIDA, et j'ai un bon lien avec les équipes transculturelles de l'hôpital Jean-Talon et de l'Hôpital Juif. (M.Chartier) Mes références se font principalement au service de santé mentale adulte, c'est mon principal levier. Je peux aussi accompagner les personnes au premier rendez-vous, pour faciliter la transition. On est souvent les premières personnes avec lesquelles ils se sont ouverts, et ils veulent garder contact avec nous, donc on doit faciliter le développement de ce lien avec d'autres services. Merci de parler de vos services, on est intéressés par les collaborations avec le milieu communautaire, qui fait souvent preuve de plus de souplesse pour adapter ses interventions.

*Créer, consolider et développer nos collaborations, pour des pratiques inclusives auprès des personnes issues de l'immigration – Longueuil, 1<sup>er</sup> septembre 2016*

Question de l'assistance: Question pour la Clinique de réfugiés – On est en train d'évaluer les besoins de personnes immigrantes victimes d'actes criminels à Longueuil. Vous voyez peut-être des personnes victimes d'actes criminels, par exemple de la violence conjugale, ou autres. On en est aux premières réflexions sur des partenariats possibles, et on cherche à savoir comment faire. Au CAVAC (Centre d'aide aux victimes d'actes criminels), on ne force pas les gens à dénoncer, et c'est important à noter. Et si notre mission nous amène à intervenir avec des victimes de crimes commis ici, on a une certaine ouverture à cet égard.

Réponse: (L. Narasiah) On aurait effectivement un grand intérêt à collaborer ; je vous inviterai bientôt à venir à la clinique pour échanger là-dessus.

Question de l'assistance: Commentaire d'ensemble – on a beaucoup parlé de sortir les gens de l'isolement, et de créer groupes. À noter, parfois les références ont plus de poids quand elles viennent d'ailleurs que des intervenantes, souvent caucasiennes – une référence d'une voisine ou d'une amie peut être mieux reçue.

Question de l'assistance: Sur notre territoire, on a plus de 300 organismes communautaires – et on rappelle que les personnes immigrantes peuvent rencontrer mêmes enjeux que les personnes nées au Québec. On a fait une carte des services pour aider les références.

Diane Guay, Centre des femmes de Longueuil: J'en profite aussi pour parler de la Table de concertation sur la situation des femmes immigrées de l'agglomération de Longueuil – on y retrouve tous les partenaires du territoire que se préoccupent de la situation des femmes. Vous y êtes les bienvenues.

Réponse: (L.Narasiah et M. Chartier) Merci beaucoup pour cette invitation, qu'on reçoit avec grand intérêt.

## Synthèse et réflexions d'ensemble sur la matinée

Marie-Claire Rufagari, SEIIM

---

Les deux témoignages de ce matin ont illustré combien il est impossible de travailler à l'accessibilité des ressources sans connaître les personnes immigrantes auxquelles elles sont destinées. Elles sont perdues par rapport à nos façons de faire et nous sommes perdus aussi. Mais comment des perdus peuvent-ils accompagner des perdus?

J'ai le plaisir de visiter plusieurs régions du Québec. J'étais récemment en Abitibi – où je ne pensais pas qu'il y avait beaucoup d'immigration, mais où en effet on retrouve plusieurs étudiants étrangers qui rencontrent des difficultés avec leurs familles. Il y a toujours une diversité de statuts, de trajectoires, qui comportent des difficultés particulières. Il est impossible de connaître toutes les cultures, mais l'intérêt à comprendre ces différentes composantes du parcours des personnes est essentiel.

N'oublions pas non plus le contexte social dans lequel on évolue : avec les débats sur les accommodements raisonnables, la Charte des valeurs, les attentats à Ottawa et Saint-Jean-sur-Richelieu, nos préjugés sont bien aiguisés. Puis, face à nous comme intervenants, il y a des gens qui viennent de zones de guerre, qui portent une confiance brisée en l'humain. On n'a donc pas vraiment d'espace de dialogue réel. Si le citoyen en nous est mal à l'aise, le professionnel l'est tout autant.

Mais tous les intervenants veulent réussir leurs interventions. Une intervenante me disait : « Moi j'ai une cliente, elle travaille déjà, mais son mari non – elle a inscrit son mari aux services du CLSC; mais moi mon mandat n'est pas de l'aider, lui... » J'ai dit, bienvenue au club! Comme le disait Andréa Ollivier ce matin, il faut dépasser notre mandat. J'ai déjà vu des cas où jusqu'à 7 professionnels font des suivis auprès de la même personne ou de la même famille sans se parler. Comment construire la confiance dans ce contexte? Et je vais vous poser une autre question difficile : Est-ce que nos interventions peuvent faire du tort quand on ne comprend pas les personnes devant nous, quand on manque de ressources, etc. ? Il nous reste donc beaucoup de travail à faire.

*Créer, consolider et développer nos collaborations, pour des pratiques inclusives auprès des personnes issues de l'immigration – Longueuil, 1<sup>er</sup> septembre 2016*

# Partage sur les défis et la mise en action de pratiques adaptées pour les personnes immigrantes dans la région

Activité collective et échanges  
Animation par Marie-Jeanne Blain

---

*Dans le cadre de cette activité, les participants étaient répartis autour de 8 tables pour échanger sur des pratiques adaptées qui ont du succès dans chacun de leurs milieux. Chaque table était par la suite invitée à présenter au groupe une piste prioritaire, des défis associés, et des conditions gagnantes pour l'atteindre. Ces brèves présentations sont résumées ici, et les photos des notes (feuilles volantes) sont en annexe.*

## Table 8 :

- Piste prioritaire : informer les nouveaux arrivants et s'informer entre nous comme intervenants. Quelques idées d'initiatives à cet effet peuvent comprendre une trousse d'information à l'accueil, le jumelage.
- Défis : la communication peut en comporter plusieurs, d'où la nécessité d'investir le temps et les ressources nécessaires pour la faciliter.
- Conditions gagnantes : consolider les actions, collaborer plutôt que les multiplier. Travailler ensemble pour mettre à jour nos informations. Transformer la culture organisationnelle pour que les initiatives survivent au temps et aux changements de direction.

## Table 7 :

- Piste prioritaire : former et sensibiliser nos milieux, avoir des pratiques réflexives.
- Défis : Réflexivité par rapport aux pratiques quotidiennes, dans un contexte où il y a beaucoup de changement de personnel. Il faut aussi investir beaucoup de ressources dans un contexte d'austérité.
- Conditions gagnantes : Le pouvoir de la concertation devrait être mobilisé, même s'il y a déjà plusieurs initiatives en ce sens; des communautés de pratiques seraient aussi aidantes.

## Table 6 :

- Piste prioritaire : créer des liens, sortir les familles de l'isolement, trouver des ressources dans nos milieux; faire du jumelage avec une famille québécoise.
- Défis : le transport pose défis sur notre territoire (coûts, distance), bien que la formation interculturelle puisse être un levier d'intérêt.
- Conditions gagnantes : que les gestionnaires en fassent une priorité; qu'une équipe soit désignée dans les organismes communautaires pour mener l'initiative, parce que dans le réseau de la santé le contexte actuel n'est pas facilitant.

## Table 5 :

- Piste prioritaire : Pont entre différents organismes et professionnels pour que chacun-e ait accès à l'information. Sur le plan de la transmission fluide des renseignements sur les ressources, certains programmes existent déjà : le Centre jeunesse a le programme « Je tisse des liens gagnants », qui facilite la collaboration entre les Centres jeunesse et les CLSC; le programme « Mobilis » cible les jeunes en difficulté recrutés par des gangs de rue. Ce sont des programmes aidant à développer des liens avec les ressources du milieu, et il s'agit de modèles pertinents à appliquer au travail avec des personnes immigrantes.
- Défis : Se responsabiliser individuellement pour en savoir plus sur les cultures avec lesquelles on travaille, ne pas commettre d'impair; ce ne sont pas juste les organismes qui doivent faire la liaison, mais aussi les individus.
- Conditions gagnantes : Collaborer avec des milieux rejoignant des personnes immigrantes, par exemple des lieux de culte, des organismes d'aide alimentaire et vestimentaire, etc.

**Table 4 :**

- Piste prioritaire : on a parlé des formations, de la concertation, du jumelage... Une clé transversale serait la fonction d'agent de liaison, un rôle parallèle à celui de l'ICSI, mais pour tous les milieux, et qui mobilise des compétences de médiation interculturelle.
- Défis : rallier le support et les ressources nécessaires
- Conditions gagnantes : répondre à des préoccupations réelles, mobiliser des ressources existantes

**Table 3 :**

- Piste prioritaire : développer une banque d'interprètes disponible pour tous, bénévole.
- Défis : savoir qui portera cet outil et comment il sera financé
- Conditions gagnantes : partenariats pour la recherche entre divers acteurs du territoire; médiation interculturelle; briser les silos et mobiliser les ressources existantes, par exemple mettre en commun des banques d'interprètes et bénévoles d'organismes distincts.

**Table 2 :**

- Piste prioritaire, défis et conditions gagnantes: on n'a pas ciblé une seule piste prioritaire, mais nos riches discussions ont notamment concerné la sensibilisation de tous les partenaires, et à tous les niveaux. Nous avons été très touchés par le témoignage d'Andréa ce matin – il faut tous sortir de nos cadres de pratiques, aller plus loin. Il faut aller voir aussi dans les organigrammes, et identifier les décideurs ou gestionnaires pouvant porter ces idées. Parler de la journée vécue aujourd'hui est déjà un bon point de départ, et pas seulement avec les intervenants; inclure aussi le personnel de soutien, et tous les acteurs de nos milieux pour semer des graines un peu partout, permettre aux petites actions de s'accumuler.

**Table 1 :**

- Piste prioritaire et conditions gagnantes: Tout d'abord, c'est très intéressant d'observer autant de liens entre les idées de chaque table. Pour nous, une communauté de pratiques serait à prioriser, car il y a énormément de richesses dans nos milieux. Ce serait une piste pour la mettre en lumière, entendre et apprendre des autres dans une perspective intersectorielle. Créer un espace où ces échanges sont possibles, inviter aussi les personnes issues de l'immigration. Nous avons des organismes extraordinaires, spécialistes des approches collaboratives, et qui savent susciter et tisser cet engagement à travailler ensemble, et faire en sorte que chacun ait le sentiment d'avoir contribué. Cet accompagnement pourrait aider à faire en sorte que chaque personne ait la possibilité d'échanger, de parler, de contribuer.

**Marie-Jeanne Blain**

Merci à tous. On a beaucoup entendu parler de médiation interculturelle, pour faire le pont entre les cultures d'accueil et d'origine. J'aimerais aussi revenir sur la question de la concertation. C'est revenu souvent, mais une des tables demandait à quel niveau, où, comment? Devrait-on passer par le co-développement, les communautés de pratiques ? J'aimerais souligner qu'une journée est organisée en février prochain sur cette question; sur les suites à donner à cette journée - d'ailleurs dans vos cartables, tous les événements sont annoncés. Tous ceux qui ont envie de participer à l'organisation des événements peuvent le faire – Isabelle Pépin sera en contact avec vous. L'intention générale est d'améliorer nos pratiques pour tous. Évidemment, une journée, c'est plutôt limité comme temps, mais c'est un point de départ pour stimuler notre intérêt à continuer à s'impliquer dans ce sens.

# Des collaborations sur notre territoire en vue de pratiques inclusives

Norma Miranda, Vision Inter-Cultures et Paule Dallaire, Commission scolaire Marie-Victorin  
Diane Guay, Centre des Femmes de Longueuil et Eve Palardy, Carrefour le Moutier

---

## Les intervenants communautaires scolaires interculturels (ICSI)

Norma Miranda et Paule Dallaire

---

### Origines et rôle des ICSI

N. Miranda

Il y a déjà 4 ans que nous avons commencé le projet d'ICSI à Longueuil. Nous en avons à la Maison internationale de la Rive Sud, à la Commission scolaire Marie-Victorin et à Vision Inter-Cultures, qui est notre ICSI la plus expérimentée. Nous avons eu des situations où il y avait des difficultés de communication entre l'école et la famille. L'école faisait beaucoup de démarches, mais qui étaient infructueuses. Du côté des parents, c'était pareil. L'ICSI joue le rôle de pont. C'est un éclaireur – il ne prend la place de personne. Il regarde – *s'il y en a*, parce qu'il n'y en a pas toujours – quels éléments culturels entrent en jeu. C'est un médiateur qui connaît et a un lien de confiance avec la famille et avec l'école. Son analyse interculturelle vise notamment à savoir si la culture entre vraiment en jeu – sinon on pourrait lui attribuer tous les problèmes. C'est donc un lien, un pont entre la communauté, l'école et la famille.

### Pertinence des ICSI et stratégies de collaboration

P. Dallaire

À la Commission scolaire Marie-Victorin, plus de 40% des élèves sont nés à l'extérieur du Canada, et plus de 25% d'entre eux ont une langue maternelle autre que le français. Nous avons donc mis sur pied un projet de concertation avec des organismes communautaires, dont notamment la Maison internationale de la Rive Sud, le Carrefour le Moutier, Vision Inter-Cultures. Nous avons créé ensemble un protocole d'accueil en milieu scolaire, ainsi qu'un guichet unique d'accueil qui est soutenu par 3 orthopédagogues.

Dans le cadre de ce protocole, nous tenons une entrevue initiale avec les parents, pour en savoir plus sur leur parcours et l'historique de la famille. Nous effectuons une évaluation langagière et des besoins, pour ensuite formuler une recommandation de classement. De cette façon, nous avons de meilleures chances que l'élève soit assigné à la bonne classe, ce qui évite autant que possible les changements en cours d'année. Ce processus nous permet aussi de mieux connaître les besoins des enfants, et de mieux savoir quelles ressources aidantes impliquer, par exemple notre psychoéducatrice. Notre protocole suit un schéma intégrateur et est soutenu par la formation et l'accompagnement du personnel des écoles.

L'ICSI répond aux besoins suivants :

- Accompagner les élèves à la première entrevue, et même en cours d'année.
- Intervenir auprès des enseignants en cas de conflits, d'impasses, etc.
- Aider à gérer des situations de trauma, ou d'autres difficultés en lien avec le parcours migratoire
- Éduquer le personnel des écoles et de la commission scolaire. Une ICSI a donné une formation sur les statuts d'immigration à plusieurs acteurs du milieu scolaire.

En somme, notre professionnel de l'interculturel, c'est l'ICSI.

Nous avons tout de même rencontré certains défis pour intégrer des ICSI dans notre milieu :

- Trouver du financement malgré coupures a été difficile, mais les partenariats aident beaucoup.
- Faire connaître les ICSI et leur rôle, le valoriser auprès des acteurs du milieu
- Susciter un sentiment de responsabilité chez *tout* le personnel envers la réciprocité dans le processus d'intégration, et tenir compte du fait qu'après les classes d'accueil, le travail se poursuit

*Créer, consolider et développer nos collaborations, pour des pratiques inclusives auprès des personnes issues de l'immigration – Longueuil, 1<sup>er</sup> septembre 2016*

Plus précisément, comment faire en sorte que les profs et directions appellent les ICSI, et qu'ils soient bien mis au service de la communauté ? Une première stratégie a été la mise sur pied d'une banque d'interprètes dont l'ICSI était l'unique point de contact. Il a fallu par la suite faire comprendre qu'on ne peut pas juste commander l'interprète auprès de l'ICSI ! Que ça s'accompagne d'autres démarches puisqu'en interculturel, un simple interprète ne suffit pas.

Et comment faire comprendre que l'ICSI ne « vole » pas des emplois ? C'est de là que vient l'image d'éclaireur ; l'ICSI apporte un éclairage que d'autres n'ont pas sur des situations complexes.

## **La Table de concertation sur la situation des femmes immigrées et son Comité de travail sur la situation des femmes parrainées victimes de violence conjugale**

Diane Guay, Centre des Femmes de Longueuil et Eve Palardy, Carrefour le Moutier

---

### **La Table de concertation**

D. Guay, Centre des Femmes de Longueuil

Cette Table a été créée en novembre 2013 parce qu'on constatait que les femmes immigrantes vivaient des situations particulières, et on souhaitait mieux concerter nos efforts pour répondre à leurs besoins spécifiques. Un feuillet sur notre programmation à venir est dans votre cartable, qui inclut aussi liste des membres de la Table. Nous avons pris la décision de nous réseauter, de parler de la situation des femmes immigrées, de partager pistes de solution, des pratiques inclusives, et de nous impliquer dans la communauté.

Nous organisons 3 rencontres par année, ainsi que 2 journées supplémentaires de réflexion collective sur des enjeux d'intérêt, par exemple l'adaptation des pratiques. Nous avons aussi suivi une formation sur les statuts d'immigration.

Un de nos projets à venir est la constitution d'un répertoire pour savoir comment mieux référer, à qui s'adresser pour trouver des pistes d'action et d'intervention sur enjeux particuliers. Un formulaire sera envoyé à plusieurs organismes pour construire ce répertoire.

Nous invitons toutes les personnes intéressées à travailler avec nous ou à s'impliquer auprès de la table à nous faire signe ; les nouvelles collaborations sont les bienvenues.

### **Le Comité de travail sur la situation des femmes parrainées victimes de violence conjugale**

E. Palardy, CARREFOUR LE MOUTIER

Depuis 2012, une réforme au système d'immigration du Canada a institué le statut de résidence permanente conditionnelle pour les conjoint-e. Ce statut comporte une obligation pour cette personne de rester avec son ou sa conjoint-e garant-e pendant 2 ans, et le départ de la relation conjugale met en péril le statut.

L'intention première de ce statut était de protéger les citoyens canadiens de mariages frauduleux. Mais dans les faits, il apporte une précarisation du statut des femmes parrainées victimes de violence conjugale. En effet, il est déjà tellement difficile de sortir de l'emprise d'un conjoint violent, même pour une personne née au Québec, qui a un réseau, qui connaît le fonctionnement de la société, et connaît ses droits. Pour une personne ne connaissant pas la société, les normes, ses droits, ses recours, les ressources disponibles, ni même la langue, c'est encore plus difficile. Et si en plus c'est écrit sur les documents officiels d'immigration qu'elle est obligée de rester dans sa relation conjugale sous peine de perdre son statut, la difficulté s'accroît encore.

Les effets de la mesure se sont rapidement fait sentir sur le terrain. Il y a toujours un conflit de loyauté, une crainte de nuire au conjoint abusif. Pour une personne qui, en plus, a un statut conditionnel, on a beau référer, sensibiliser, on reste obligée de l'informer que son cas fera l'objet d'une enquête, et comporte le risque de perdre la résidence permanente. J'ai rencontré des personnes dont même les avocats leur ont dit d'endurer leur situation de violence conjugale pour ne pas mettre leur statut en péril. J'ai apporté ma préoccupation à la Table, et un comité de travail s'est rapidement établi. Notre travail ne concerne pas seulement la résidence permanente conditionnelle, ni les seules situations de violence envers les femmes.

Le Comité regroupe des représentant-e-s des organismes et services suivants : le Centre des femmes de Longueuil, le Pavillon Marguerite de Champlain, le Carrefour pour elle, le Carrefour le Moutier, Inform'elles (qui offre de l'information juridique et de la médiation), le CAVAC de la Montérégie (Centre d'aide aux victimes d'actes criminels) et la section Prévention de la police de Longueuil. Nous sommes ouverts à d'autres adhésions.

La première étape pour nous a été de constituer un filet de sécurité pour les personnes concernées, peu importe la première porte d'entrée, que ce soit au Carrefour le Moutier, en centre d'hébergement, à Inform'elle ou ailleurs. Nous leur assurons l'accès à une intervenante informée, compétente, avec des outils appropriés et à jour. Un important travail a été fait pour apprendre à mieux connaître les services et le fonctionnement des autres membres, que ce soit le CAVAC, la police, ou autres. Nous avons aussi constitué un réseau, avec des avocats chevronnés prêts à nous appuyer et à nous soutenir comme intervenants.

La deuxième étape concerne la sensibilisation de société d'accueil. Plusieurs membres de la société d'accueil ne sont pas au courant de ces enjeux. Nous efforts de sensibilisation et de diffusion d'information visent à nous aider à rejoindre, éventuellement, des personnes ne connaissant pas encore nos ressources.

La troisième étape vise le changement des structures. La femme accompagnée souhaite avoir une idée de ses options, de ce qui l'attend. L'accès au logement, à l'aide sociale et aux allocations fait présentement l'objet de revendications.

## Période de questions

Question de l'assistance : En repensant à l'idée de la table 4, d'avoir un-e agent-e de liaison pour faciliter la concertation entre différents milieux, croyez-vous que le modèle de l'ICSI serait à répliquer pour répondre à ce besoin ? Pourriez-vous clarifier le rôle de l'ICSI en ce sens ?

Réponse : (N. Miranda) Assurément, l'ICSI fait le lien, donc c'est un modèle intéressant, mais son rôle va au-delà de la liaison. Il creuse davantage pour adapter le fonctionnement des milieux aux réalités des personnes issues de l'immigration, et faciliter aussi leur intégration. Aussi, sa capacité de faire son travail dépend des ressources et des conditions dans lesquelles il travaille. Nos ICSI sont déjà débordés. Et enfin, il faut faire attention d'avoir les conditions gagnantes pour qu'il puisse effectivement faire son travail. Sans les ressources et le soutien nécessaire, l'échec d'un ICSI démolirait non seulement cette ressource nécessaire, mais aussi les personnes s'étant mobilisées pour s'en doter. Concernant le rôle de l'ICSI, nous avons plus qu'une description de tâches : nous avons un cadre de référence issu d'une recherche terrain et des récits de pratique d'ICSI, ainsi que d'autres documents créés par le volet jeunes de la TCRI pour les appuyer dans leur rôle.

Question de l'assistance : Concernant la résidence permanente conditionnelle, vous avez mentionné travailler avec des avocats, est-ce que ce sont des bénévoles ?

Réponse : (E. Palardy) Non, il s'agit surtout d'avocats qui acceptent des mandats d'aide juridique ou encore travaillent à l'aide juridique, puisque la vaste majorité des personnes concernées y sont éligibles.

## Conclusion: des pistes porteuses... et des communautés de pratiques ?

Marie-Claire Rufagari

---

J'aimerais remercier tout le monde pour vos questions et vos contributions. Il y a beaucoup à dire, et je ferai de mon mieux dans le temps qu'il nous reste pour vous refléter et vous proposer quelques pistes de réflexion et d'action, suivant nos riches échanges.

Tout le monde ici a déjà une expertise. Le défi est de savoir si cette expertise est accessible et adaptée. Il ne s'agit pas d'un défi concernant seulement les intervenants, mais aussi les gestionnaires. Et une difficulté supplémentaire est que les programmes ne tiennent pas nécessairement compte des réalités du terrain.

Pour chacun de nous, lorsqu'on est en choc, les jugements de valeur qu'on peut porter sont immenses. Et malheureusement les espaces de dialogue manquent. Dans un même milieu, les mêmes enjeux sont rencontrés par différents organismes et différentes personnes.

Les ICSI travaillent en milieu scolaire, mais c'est une pratique qui émerge aussi dans les milieux de la santé et de la petite enfance. Des enjeux communs pour les trois milieux sont une même population et le besoin de traduction, non seulement de la langue, mais aussi des cadres de références, des attentes, etc. Ce travail de facilitation implique la traduction des cadres de référence. Si je dois traduire, je dois connaître les *deux* langues impliquées. Côté diversité, c'est nouveau pour les personnes immigrantes *et* pour nous ; mais c'est nous qui avons la marge de manœuvre.

Notons également qu'il est impossible d'avoir l'accessibilité des services sans interprètes. Il s'agit là d'un enjeu essentiel pour la défense des droits des personnes immigrantes, et il y a un important effort collectif à faire en ce sens.

Enfin, le co-développement et les communautés de pratique sont d'importants leviers pour répondre à des défis complexes. D'une part, la communauté de pratiques permet d'explorer, de s'inspirer ou de consolider des pratiques porteuses. Le co-développement, quant à lui, permet de travailler ensemble sur des problématiques concrètes.

## Mot de la fin

Norma Miranda, Vision Inter-Cultures

---

Nous avons commencé avec des témoignages de personnes vivant d'énormes défis, et avons poursuivi avec des échanges très riches. Nous avons donc planté nos pieds, et nous voilà au début d'une belle démarche collective.

Merci à toutes et tous pour votre présence, votre réflexion, et vos commentaires. Je vous invite à poursuivre votre implication dans le cadre des nombreux autres événements à venir dans la région.

# Annexes

## Feuilles volantes de l'activité de groupe – Table 1

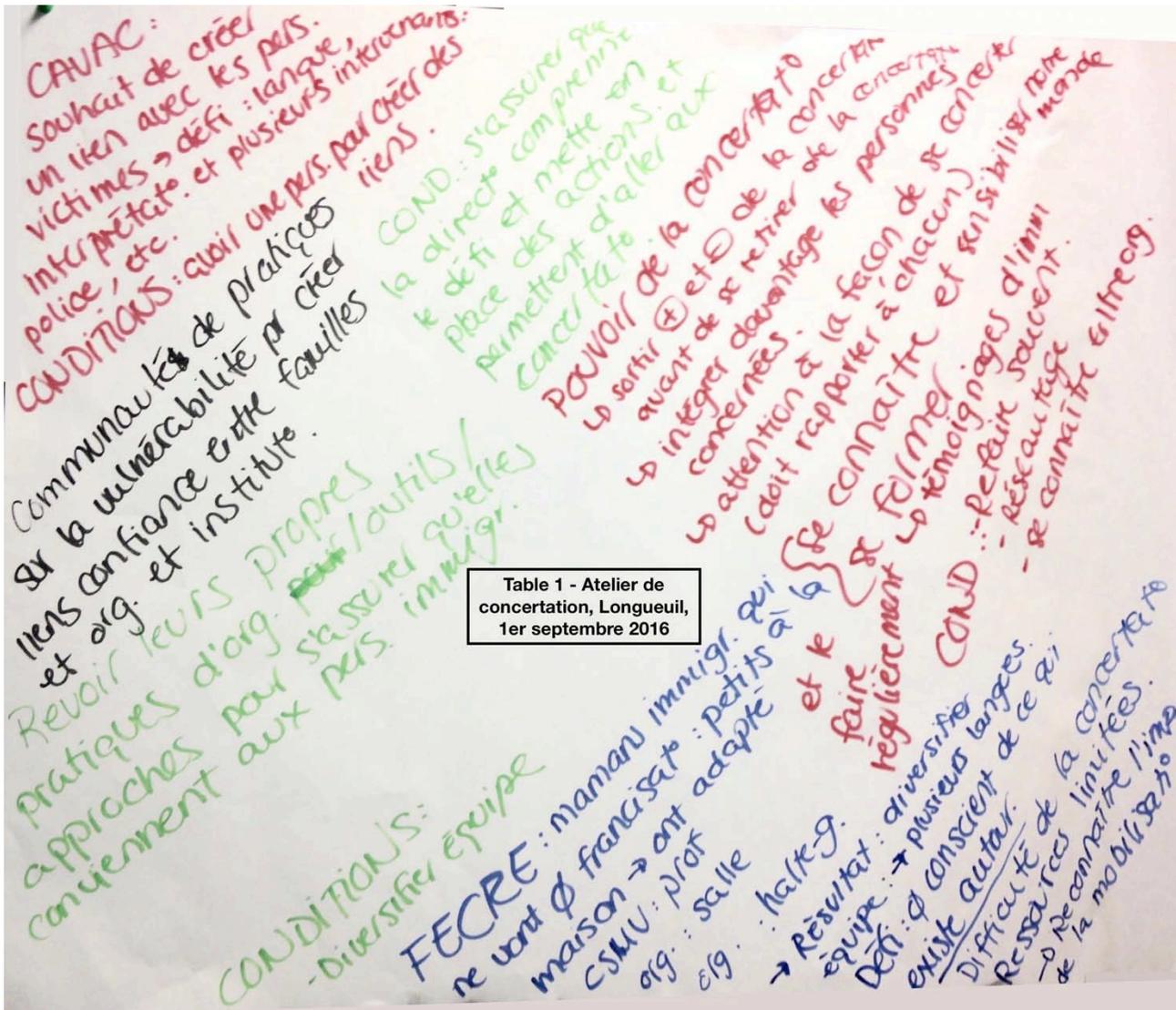


Table 1 - Atelier de concertation, Longueuil, 1er septembre 2016

Feuilles volantes de l'activité de groupe – Table 1 (suite)

- INCLUSION des personnes immigrantes  
 - ANIMATEUR DE LA COMMUNAUTÉ  
 - OBJ. PRÉCIS et PARTAGÉS PAR TOUS.  
 - FACILITATEUR DU RECRUTEMENT DIFF. PRATIQUES

**[E]** des initiatives écoles

**[C]** de pratiques multi-réseaux.

**[D]** Faire l'acte

**[A]** Al'Arrivée? bottin? or gomme + région

**[B]** Salora "journée" Emploi INFOS

**[C]** Collaboration Organismes - Ville Table de concertation Multi-disciplinaires

③ Bottin pour renseignements Rencontre informations par organisme Parvain, Prizé

Infos  
 AV Aiseau (M: clinique)

② Défis :  
 - Acteurs locaux - Mieux connaître org. locaux ne connaissent pas nos besoins  
 - Consultation même bottin (cherche)

Créateur de liens  
 Ecole: Proj. L'effluve  
 - Activité ICS  
 - Années de Responsabilité  
 Activités Discipline - valeurs - INCOMOS - pour certains

Feuilles volantes de l'activité de groupe – Tables 2 et 3

Table 2 - Atelier de concertation, Longueuil, 1er septembre 2016

Pratiques	Défis	Conditions
<ul style="list-style-type: none"> <li>- salon des partenaires 1x/année</li> <li>- aller dans le "milieu naturel" ← parc maison</li> <li>- réponse d'abord aux besoins de base.</li> <li>- activités informelles</li> <li>- accompagnement alloué à mariage!</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- déjouer la méfiance</li> <li>- favoriser connaiss. des ressources</li> <li>- mobiliser plus de gens</li> <li>- sortir du cadre ex.: parler au mari même si pour la femme</li> <li>- demeurer souple dans nos actions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* favoriser proximité des ressources (faire venir ds le milieu).</li> <li>- <u>sensibilisation</u> de partenaires à <u>Tous les niveaux</u> (partage responsabilités).</li> <li>↳ en passant par le cœur.</li> </ul>

Table 3

Actions	Défis	Conditions
<ul style="list-style-type: none"> <li>- banque interp. bénévoles VS \$</li> <li>② <u>Accompagnements</u></li> <li>- personne ressource</li> <li>- ensemble ds services existants</li> <li>- « jumelage »</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- recherche</li> <li>- formation</li> <li>- fidéliser</li> <li>- animer</li> <li>- accompagner.</li> <li>- bailleur fonds pour inter. des actions</li> <li>- qui sera le porteur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- création partenariat pr. la recherche</li> <li>- centre bénévolat</li> <li>- interprétation / médiateur interculturelle</li> <li>- demande plus large</li> <li>- répertoire intervenants parlant d'autres langues</li> <li>- concertations des ressources</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>③ <u>Concertations</u> :</li> <li><del>travaux</del></li> <li>Se connaître / les diff. ressources.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- prendre le « leadership »</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- coordination</li> </ul>

Feuilles volantes de l'activité de groupe – Table 4

**Table 4**

## Parrainage à 2 niveaux

Suivillage → Nouvel arrivant → nouveau résident permanent

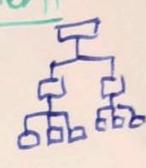
**Défi** → **Organisme Porteur**

- Banque de Surnoms Ocois

→ **Parains Ocois (Formé)**

↳ Soutiens des parains

↳ lié à un organisme



Dév davantage le modèle "intervenant milieu" (Ex. ICSI, agent liaison) avec approche milieu et de proximité.

AGENT LIAISON

## Comité de travail / Collaborat° / concertat°

condit: ça répond à un besoin concret de la personne: impacts/retombées → référence:

deft: faire comprendre les objectifs et le rôle de chacun dans le comité

Volet particulier immigration  
↳ Personnaliser la formation au contexte interculturel

Rejoindre tout le monde  
savoir être

Adhérer  
↳ sensibiliser Gestionnaire  
↳ libérer les RH

## Formation Approche Personnalisée

Pour tous      Uniformiser

Atelier de concertation, Longueuil, 1er septembre 2016

Feuilles volantes de l'activité de groupe – Tables 5 et 6

Table 5 - Atelier de concertation, Longueuil, 1er septembre 2016

**1. Actions / Pratiques**

→ <sup>MIT sans interculturel culture</sup> ICIS

→ Jumelage linguistique

→ Concertations (ex: lieux de culte)

→ Séances d'information

→ CASPI (Comité d'adapt. des serv. pr pers. immi.)

→ Références / Accompagnement

→ ~~DE~~ Transport

→ Halte-Garderie

→ Aide vs formulaires

→ Fêtes de quartier

→ Approche "Aller vers"

M  
H  
I  
B  
O  
M  
S

**2. Défis**

→ Transport - \$ / distance / orientation

→ Références

→ Comment aller vers nouveaux arrivants (répandre) / privés

→ Briser le travail en silo

→ Déclarsonnement communautaire vs institutionnel

→ Démystifier certains services

→ Travailler sur nous-mêmes (notre cadre de référence)

Priority #1 «aller vers»

(créer un pont(s) de type mobilis 😊)

Défis: Déclarsonner / Démystifier

Table 6 - Atelier de concertation, Longueuil, 1er septembre 2016

**1. Créer des liens** - avec les plus âgés / jumelage entre les familles / HC accompagnement

**Défis:**

- Transport
- moyens financiers
- la langue
- le temps
- Choc culturel
- information sur la culture des clients
- Formation et compétence en interculturel
- Curiosité personnel et ouverture d'esprit

**Conditions:** Sensibiliser les décideurs et l'implication du pouvoir décisionnel

1- Créer des liens  
2- Prévoir des interventions  
3- Identifier une Russe qui accueille / Réf.

**DÉFIS**  
Transport

**Table de concertation**

Activités d'intégration

Interprètes interculturels

Assem de bnf de ressources  
Besoin de connaître les ressources

Jumelage (Identifier une Russe pour organisation)

- Plus de financement
- Parrainage

## Feuilles volantes de l'activité de groupe – Tables 7 et 8

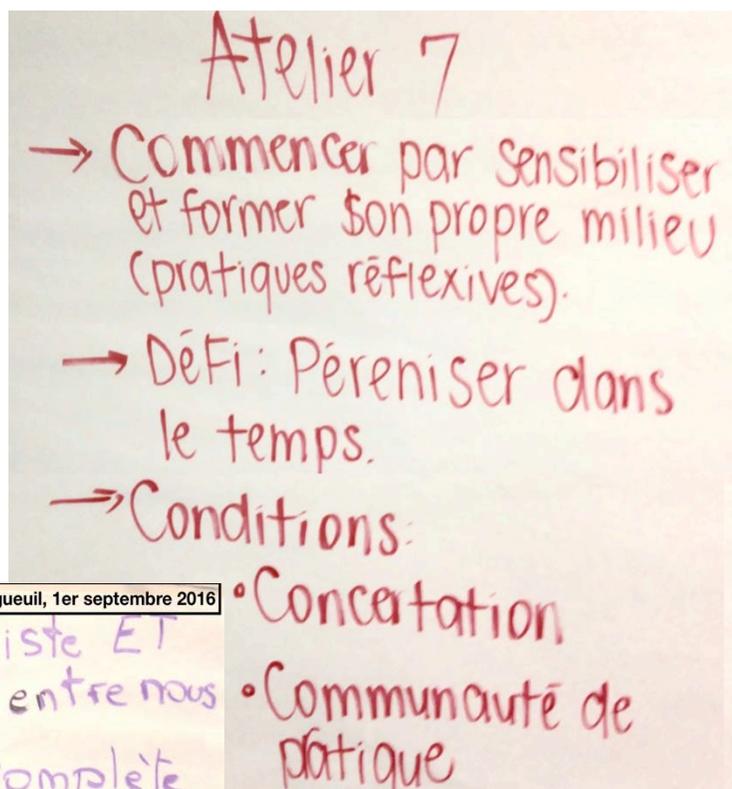


Table 8 - Atelier de concertation Longueuil, 1er septembre 2016

- Informer de ce qui existe ET s'informer (acteurs) entre nous
- Fournir une trousse complète aux nouveaux arrivants
- Jumelage
- Défis
- Consacrer du temps
- Avoir les ressources
- Centraliser les informations et les énergies
- Conditions
- Collaboration régulière entre les organismes
- Priorité pour les directions (Com. et réseau)
- L'ouverture ~~vers~~ réciproque