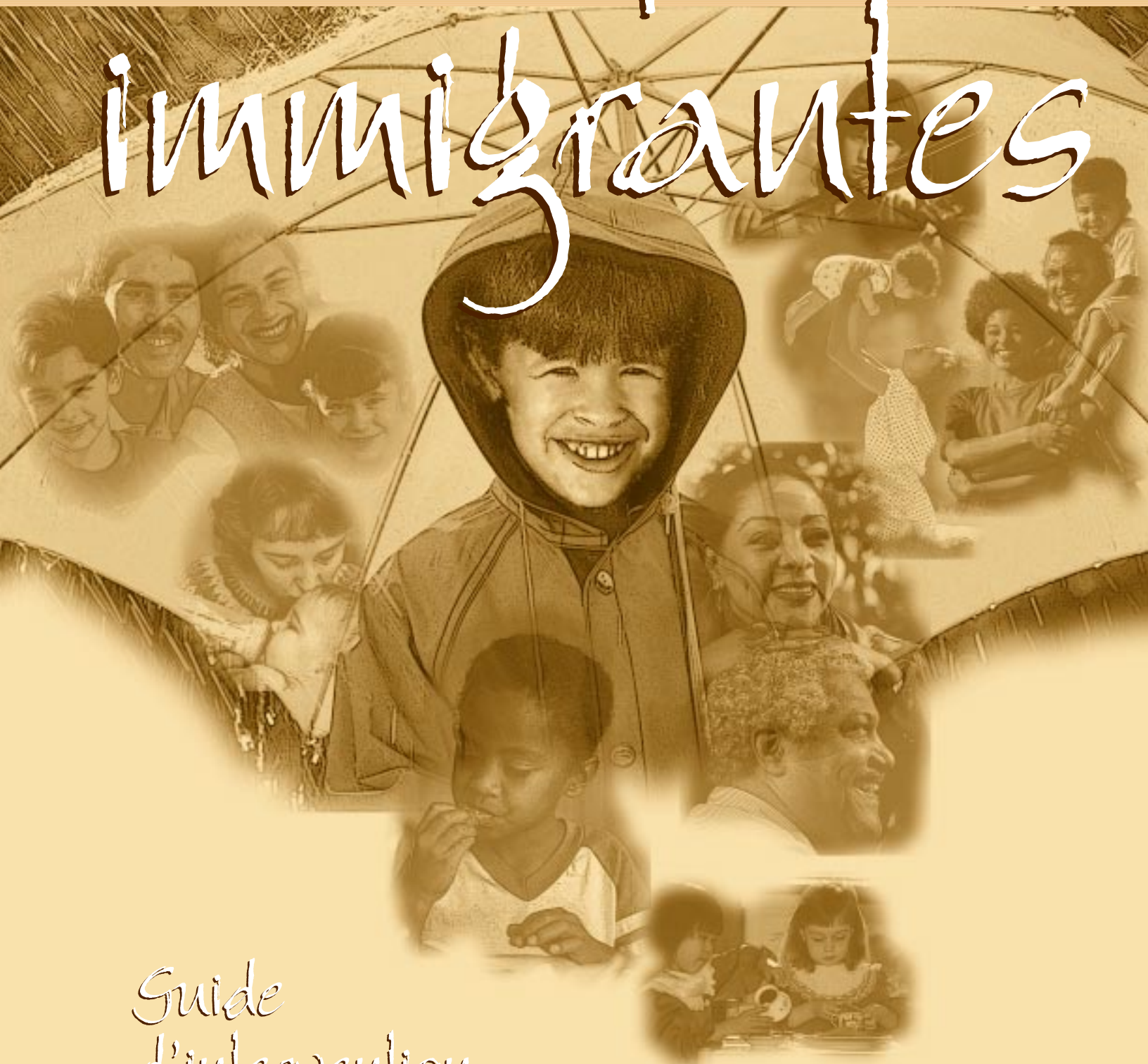
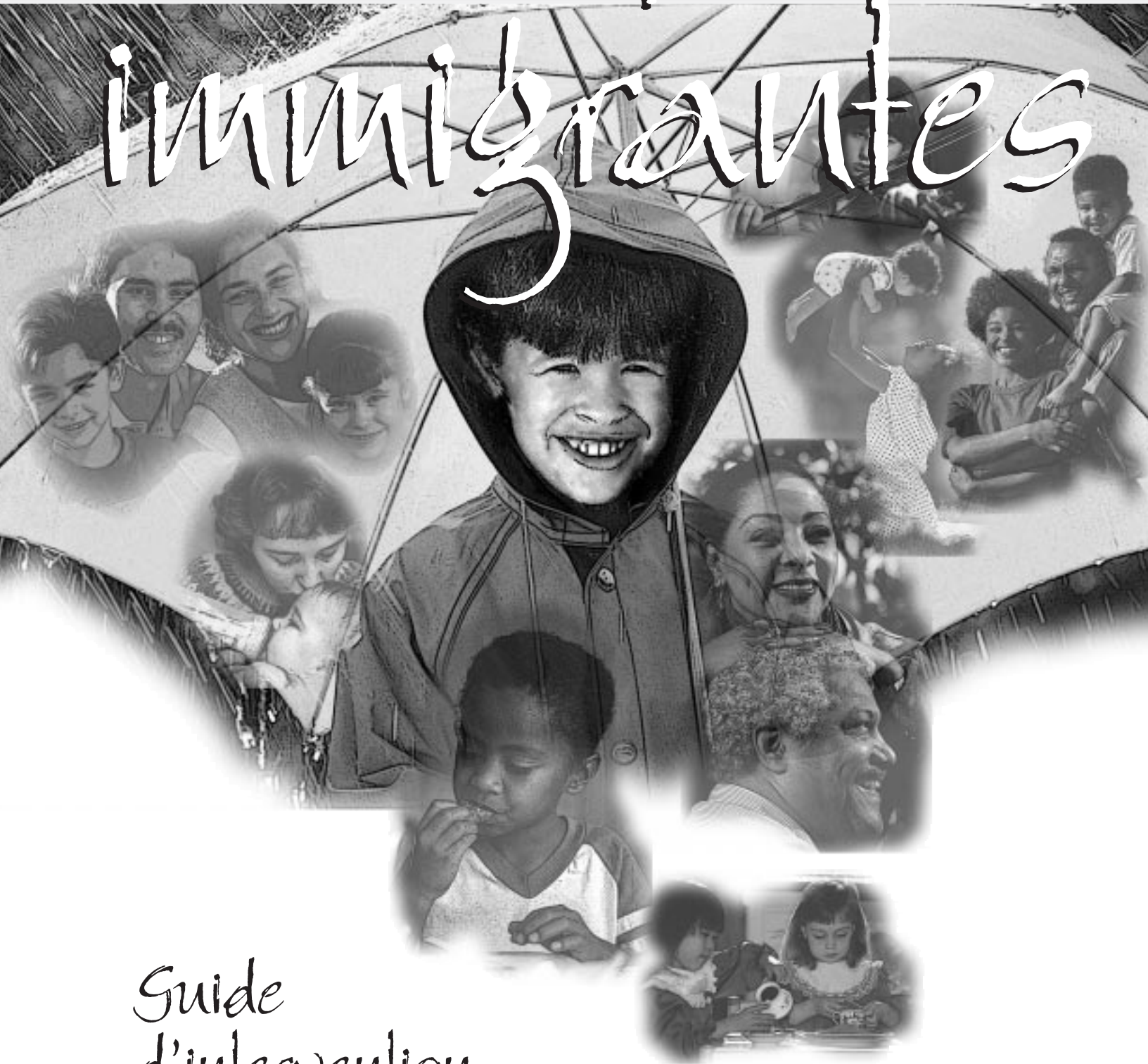


Avec les familles immigrantes



Guide
d'intervention

Avec les familles immigrantes



Guide
d'intervention



Gouvernement du Québec
Ministère de la Santé
et des Services sociaux



Gouvernement du Québec
Ministère de la Famille
et de l'Enfance

RECHERCHE ET RÉDACTION

Ginette Aumont, m. sc.

Service aux femmes immigrantes et à leur famille du Centre des femmes de Montréal

COORDINATION DU PROJET

Richard Chabot, responsable de l'élaboration

Direction de la politique familiale et des programmes, ministère de la Famille et de l'Enfance

Claire Milette, responsable de l'édition

Direction de la promotion de la santé et du bien-être, ministère de la Santé et des services sociaux

Révision culturelle :

Direction des services aux communautés culturelles, ministère de l'Éducation

Production et révision linguistique :

Direction des communications, ministère de la Santé et des services sociaux

Soutien à l'information et à la diffusion :

Direction des politiques et programmes d'établissement, ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration

REPRODUCTION

Toute reproduction, traduction ou autre utilisation est interdite sans l'autorisation écrite du ministère de la Santé et des services sociaux et du ministère de la Famille et de l'Enfance.

NOTE : Le présent guide ne répertorie pas toutes les ressources québécoises disponibles pour les familles immigrantes. Il réunit cependant les principales ressources pouvant guider les intervenantes et intervenants dans leur travail d'orientation vers les services appropriés. Les coordonnées sont issues de répertoires et des pages ont été ajoutées à chaque section du document pour y colliger des informations complémentaires.

REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier ceux et celles qui ont généreusement apporté leur contribution à la collecte et à la validation de l'information contenue dans ce guide.

Les personnes avec qui nous avons pris contact au cours de la rédaction de cet ouvrage ont toutes répondu cordialement à nos demandes de renseignements et nous leur en sommes reconnaissants. Plus particulièrement, nous désirons remercier madame Nicole Côté, du Mouvement Action-Chômage, monsieur Carlos Paso, du ROMEL, madame Nancy Perron, d'Option'Elle, madame Yolande Tourel, du CREP, madame Stéphanie Courcy-Legros, de la Société de Saint-Vincent-de-Paul, et madame Catherine Macnaughton-Osler, du CLSC René-Cassin.

Nous aimerions remercier les intervenantes du Service aux femmes immigrantes du Centre des femmes de Montréal, et particulièrement madame Saliha Hassani, de même que la directrice du service, madame Nicole Guindon, qui ont pris le temps de lire et de commenter ce document tout en y apportant des données précieuses tirées de leur expérience pratique, contribuant ainsi à l'enrichissement de son contenu.

Nous soulignons finalement la contribution étroite des intervenantes et intervenants ministériels qui ont réalisé les révisions, l'édition et la diffusion.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
1 PRINCIPES DE BASE DE LA RELATION D'AIDE	3
1.1 Le rôle de l'intervenant et de l'intervenante	3
1.2 Comment intervenir ?	3
2 L'INTERVENTION INTERCULTURELLE.....	7
2.1 Deux cultures en place.....	7
2.2 Des connaissances préalables	7
2.3 Des techniques d'intervention.....	7
3 LES RESPONSABILITÉS FÉDÉRALES-PROVINCIALES EN MATIÈRE D'IMMIGRATION.....	9
3.1 Responsabilités du Canada.....	9
3.2 Responsabilités du Québec	10
3.3 La typologie des ressortissants étrangers présents au Québec.....	11
4 LE PROCESSUS D'IMMIGRATION.....	21
4.1 Projet migratoire et contexte de départ	21
4.2 Contexte d'arrivée et installation	21
4.3 Processus d'adaptation et d'intégration.....	21
4.4 Comment intervenir en matière d'immigration ?.....	22
4.5 Ressources en matière d'immigration.....	23
4.5.1 Les deux ministères de l'immigration.....	23
4.5.2 Autres ressources.....	25
4.5.3 Information juridique	26
4.5.4 Organismes d'accueil et d'établissement, partenaires du MRCI (PAEI)	26
4.5.5 Formation à l'intention des intervenantes et intervenants	28
5 LA FAMILLE IMMIGRANTE ET LE PROCESSUS D'INTÉGRATION	33
5.1 Le couple immigrant.....	33
5.2 Les enfants	34
5.3 La famille élargie	35
5.4 La famille monoparentale.....	36
5.5 Comment intervenir auprès des familles ?.....	36
5.6 Ressources pour les familles	38

6	LA FAMILLE IMMIGRANTE ET LE LOGEMENT	43
6.1	Difficultés liées à l’habitation	43
6.2	Comment aider une famille à trouver un logement ?.....	44
6.3	Organismes d’aide en matière de logement.....	47
7	LA FAMILLE IMMIGRANTE ET LA SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX	53
7.1	Un régime universel de soins de santé : quelques particularités.....	54
7.2	Le réseau de la santé et des services sociaux	55
7.3	Information générale.....	57
7.4	Quelques ressources particulières	58
7.4.1	Ressources en santé mentale	58
7.4.2	Ressources d’aide pour personnes victimes de violence organisée.....	59
7.4.3	Centres de crise et de prévention du suicide	59
7.4.4	Ressources pour personnes ayant des incapacités	60
7.4.5	Alcoolisme et toxicomanie	60
7.4.6	Avortement.....	60
7.4.7	Urgences	61
7.4.8	Centres jeunesse (demande de protection pour un enfant en difficulté).....	61
7.4.9	Plaintes concernant les établissements de santé et de services sociaux.....	61
7.4.10	Lignes d’écoute téléphonique.....	63
7.5	Comment aider une famille à obtenir les soins de santé et les services sociaux adéquats ?.....	64
8	LA FAMILLE IMMIGRANTE ET L’APPRENTISSAGE DU FRANÇAIS	69
8.1	Les cours au centre d’orientation et de formation des immigrants (cofi)	70
8.2	Les cours offerts en milieu communautaire ou en milieu de travail	72
8.3	Où et comment s’inscrire à l’un des programmes offerts par le MRCI ?	73
8.4	Comment s’inscrire à un cours offert par les commissions scolaires ou des fondations privées ?.....	75
8.5	Services de jumelage	76
8.6	Pistes d’intervention	77
9	LA FAMILLE IMMIGRANTE ET LE TRAVAIL	81
9.1	Les principales difficultés en matière d’emploi	81
9.2	Les ressources en matière d’emploi.....	84
9.2.1	La recherche d’emploi.....	84
9.2.2	Programme de soutien à l’insertion en emploi (PSIE).....	84
9.2.3	Les services externes de main-d’oeuvre (SEMO)	86
9.2.4	Les clubs de recherche d’emploi.....	86
9.2.5	Regroupements d’organismes spécialisés en employabilité.....	86
9.2.6	La formation professionnelle	87
9.2.7	Le travail domestique.....	87
9.2.8	Le travail non syndiqué	88
9.2.9	Autres ressources.....	88

10	LA FAMILLE IMMIGRANTE ET LA PAUVRETÉ.....	91
10.1	La sécurité du revenu (« aide sociale »)	91
10.1.1	Ressources pour les bénéficiaires de la sécurité du revenu (« aide sociale »).....	92
10.2	L'assurance-emploi (assurance-chômage)	92
10.2.1	Ressources en matière d'assurance-emploi	93
10.3	Le budget familial et la consommation	93
10.3.1	Ressources en matière de budget et de consommation.....	93
10.4	Les cuisines collectives	94
10.5	Les groupes d'achats alimentaires.....	95
10.6	Les services d'aide aux futures et aux nouvelles mères.....	95
10.7	L'assistance matérielle.....	96
10.7.1	Aide alimentaire.....	97
10.7.2	Paniers de Noël.....	98
10.7.3	Vêtements et meubles à prix modique ou gratuits.....	98
11	LA VIOLENCE FAMILIALE	101
11.1	La violence conjugale	101
11.1.1	Ressources en matière de violence conjugale.....	103
11.2	La violence envers les aînés	104
11.2.1	Ressources en matière d'abus envers les aînés	105
11.3	La violence envers les enfants	106
11.3.1	Ressources en matière de violence envers les enfants.....	107
	CONCLUSION.....	111
	BIBLIOGRAPHIE.....	113
	LISTE DES RÉPERTOIRES INDISPENSABLES	115
	RÉFÉRENCES TÉLÉPHONIQUES.....	115

INTRODUCTION

Au cours de l'Année internationale de la famille, en 1994, 65 partenaires des milieux communautaires, socio-économiques et gouvernementaux ont travaillé ensemble à l'élaboration d'un plan d'action en matière familiale. Intitulé « Famille en tête 1995-1997 — Plan d'action des partenaires en matière familiale », ce plan contient 371 engagements visant à promouvoir et à soutenir les familles québécoises.

Dans le cadre de ce plan d'action, le ministère de la Famille et de l'Enfance et le ministère de la Santé et des Services sociaux ont pris des engagements conjoints en faveur des familles. Ils se sont engagés, notamment, à produire un outil pratique à l'intention des intervenantes et intervenants du milieu communautaire et des réseaux qui agissent auprès des familles immigrantes. C'est ainsi que ce guide a vu le jour. Il est destiné aux intervenantes et intervenants travaillant auprès des familles immigrantes, surtout auprès de celles vivant au Québec depuis moins de trois ans. La rédaction en a été confiée au Centre des femmes de Montréal, un organisme bien implanté dans le milieu communautaire depuis 1973. Le Centre des femmes de Montréal, par l'entremise de son Service aux femmes immigrantes, offre aux femmes et à leur famille des services d'accueil et d'aide à l'établissement et à l'intégration.

Ces trois partenaires sont aujourd'hui très heureux de présenter ce guide pratique destiné aux intervenantes et intervenants de tous les milieux travaillant auprès des familles immigrantes en territoire québécois.

La diversité des familles est une réalité incontournable pour le Québec. Les familles des communautés culturelles, pour la plupart établies dans les milieux urbains et principalement dans la région métropolitaine de Montréal, participent à notre enrichissement collectif. De plus, sur le plan démographique, l'immigration contribue à l'équilibre de la population du Québec. Les nouvelles résidentes et les nouveaux résidents représentent également un apport économique important puisqu'ils suscitent la création d'emplois et accroissent la consommation. Certaines personnes viennent au Québec réinvestir leur capital alors que d'autres arrivent avec la ferme volonté de réussir, riches d'expériences et de compétences individuelles et professionnelles. Enfin, la présence au Québec d'individus et de familles provenant de divers pays offre une occasion inégalée d'ouverture sur le monde et d'enrichissement culturel.

L'arrivée au Québec, pour une famille immigrante, ne se fait toutefois pas sans heurts. Les difficultés peuvent être multiples et il peut s'écouler un certain temps avant que la stabilité souhaitée soit atteinte. Ces familles éprouvent des difficultés liées à la migration et à certaines différences culturelles. Elles ont souvent besoin de services pour faciliter leur intégration, particulièrement au cours de leurs premières années de vie dans leur nouveau pays. Elles ont donc recours à différents organismes pour répondre à leurs besoins. Les intervenantes et les intervenants, pour leur part, n'ont pas toujours l'information et les ressources nécessaires pour les aider adéquatement. La réalité pluriethnique fait en sorte que les besoins d'information se

multiplient, se diversifient et nécessitent des interventions dont les aspects concrets sont souvent fort différents.

Ce guide a donc été conçu dans le but de favoriser l'adaptation des pratiques d'intervention auprès des familles immigrantes, de mieux répondre aux demandes d'information et d'orientation et aux problèmes variés. Il rend compte de caractéristiques des problèmes vécus mais proposent également des ressources qui ont été utiles à bon nombre de familles immigrantes qui se sont bien adaptées au Québec.

Les thèmes abordés ont été choisis à partir de l'expérience pratique acquise par le Centre des femmes de Montréal auprès de la clientèle immigrante au cours des vingt-cinq dernières années. Étant donné la multitude de ressources existantes, particulièrement dans la région de Montréal, seules celles le plus fréquemment utilisées par les organismes d'aide à l'établissement des immigrants ont été retenues, de même qu'ont été privilégiés les associations et regroupements les plus connus. Cette sélection d'organismes n'exclut pas la possibilité d'avoir recours à d'autres ressources disponibles. Nous pensons aux divers réseaux d'entraide qui existent dans les communautés, dans certains quartiers, et qui favorisent l'adoption et l'intégration des nouveaux arrivants.

Nous espérons donc que ce guide, conçu pour être un outil facile à consulter, deviendra un document de référence précieux et utile.

1 Principes de base de la relation d'aide

Certains éléments sont indispensables à la réalisation d'une relation d'aide adaptée aux besoins diversifiés des personnes. La création d'une relation positive basée sur la confiance et apportant une aide efficace repose sur un certain nombre de principes auxquels s'ajoutent, bien sûr, les dispositions et les aptitudes personnelles de l'intervenante ou de l'intervenant. Désirer aider l'autre représente un point de départ important mais ne suffit pas toujours. Lorsqu'un individu prend contact avec un organisme, en personne ou par téléphone, il formule un certain nombre de demandes. Celles-ci peuvent à l'occasion masquer des préoccupations et des besoins non exprimés. Dans d'autres cas, aucune demande n'est clairement énoncée.

Pour créer une relation d'aide réelle et efficace, il est donc nécessaire d'en connaître les principes de base. Ceux-ci touchent principalement le processus de communication et les connaissances reliées aux types de demandes de la clientèle.

1.1 Le rôle de l'intervenant et de l'intervenante

Au départ, l'intervenante et l'intervenant doivent s'assurer de bien connaître leur rôle au sein de l'organisme. Une mauvaise connaissance de ce rôle pourrait, en effet, amener certaines personnes à dépasser les limites prescrites dans le cadre de leur travail. Par ailleurs, le rôle et les limites des intervenantes et intervenants devraient également être connus des clients et clientes dès le début de la relation d'aide.

Le personnel intervenant doit posséder une bonne connaissance de son organisme et des services qui y sont offerts, ainsi que des ressources utiles à sa clientèle.

L'intervenante et l'intervenant doivent être en mesure de reconnaître également leurs limites personnelles (fatigue, stress, problèmes personnels, limites face à certaines clientèles ou problématiques) afin de prévenir les obstacles à la communication.

1.2 Comment intervenir ?

Savoir écouter activement et poser les questions appropriées sont des éléments indispensables pour créer une relation d'aide. L'utilisation des techniques diffèrera selon le type d'intervention visée et selon la réceptivité de la personne qui fait une demande d'aide. Néanmoins, certaines attitudes de base permettront une communication optimale.

L'écoute active

L'efficacité de la communication repose sur deux conditions : comprendre ce que l'autre nous dit (dans son langage verbal et non verbal) et se faire comprendre de l'autre (dans notre langage verbal et non verbal). L'intervenante et l'intervenant doivent être en mesure d'aider la personne à clarifier sa demande dès le début en utilisant la reformulation, c'est-à-dire en vérifiant, par des questions, s'il y a concordance entre ce qui a été dit et ce qui a été compris :

« Voulez-vous dire... ? » « Si j'ai bien compris, vous désirez... ».

La compréhension empathique

L'empathie permet d'acquérir une bonne compréhension de l'autre et de le lui communiquer. La compréhension empathique ne tolère pas le contrôle autoritaire, les jugements critiques, les sermons moralisateurs, le fait d'imposer des opinions ou les attitudes antipathiques. Elle exige plutôt que l'intervenante et l'intervenant mettent de côté leurs préjugés pour arriver à comprendre le plus clairement possible les points de vue et les sentiments de l'autre.

La conscience de soi et l'engagement personnel

Pour être efficaces, l'intervenante et l'intervenant doivent non seulement écouter l'autre, mais s'écouter eux-mêmes. Ils peuvent partager leur vécu lorsque la situation s'y prête, puisque le partage d'expériences communes peut augmenter le lien de confiance et l'estime personnelle chez l'individu dans le besoin. Néanmoins, cette pratique ne doit pas nuire à la reconnaissance du caractère unique de l'expérience de l'autre.

La communication non verbale

Les indices non verbaux représentent jusqu'à 93 % du message. Il faut donc avoir conscience des messages non verbaux qui peuvent être communiqués, volontairement ou non, au cours des interventions. Les signes de la communication non verbale sont les suivants : l'apparence physique et la tenue vestimentaire (ils permettent à la personne de se faire une première impression), le regard et les mimiques (ils expriment les divers types d'émotions comme la gêne, le dégoût, la surprise, l'assurance, la colère, etc.), les gestes de la main (qui ajoutent à la parole), le sourire (qui témoigne de l'authenticité du discours et représente un allié important dans l'intervention) et les odeurs (qui peuvent, selon le cas, plaire à l'interlocuteur ou à l'interlocutrice ou l'incommoder). Ajoutons à cela l'environnement physique où a lieu la rencontre (formel ou informel, chaleureux ou bureaucratique, etc.) et les silences (qui peuvent être considérés comme un signe de désengagement ou encore comme un temps d'arrêt propice à la réflexion ou à l'expression d'émotions).

Au moment de la prise de contact, la personne qui fait une demande se fera une idée de son interlocuteur ou de son interlocutrice et de l'organisme à partir de la voix et des propos tenus. Il est donc essentiel que le personnel assigné à la réception des appels fasse preuve de vigilance, de courtoisie (il vouvoiera la clientèle adulte), de respect, de professionnalisme et de chaleur humaine. Il est essentiel qu'il puisse montrer sa capacité de bien comprendre la demande.

L'intervention centrée sur l'action

L'intervenante et l'intervenant doivent concevoir des stratégies afin de résoudre, avec la personne qui fait une demande d'aide, les problèmes auxquels celle-ci se trouve confrontée. Ils doivent être en mesure d'informer et d'orienter, si nécessaire, la clientèle vers les ressources appropriées. L'information, la recherche commune de solutions et le soutien à l'acquisition

d'aptitudes visant l'autonomie de la personne représentent donc les objectifs généraux de l'intervention.

En résumé, pour établir les bases d'une relation d'aide, il faut :

Clarifier la situation en sachant écouter et fixer avec la personne les demandes auxquelles elle donne priorité, manifester de l'intérêt, considérer le point de vue de l'autre, porter attention aux messages non verbaux, poser des questions appropriées, reformuler ces questions en vue de les clarifier, prendre des notes si la chose peut sembler utile, etc.

Fournir l'information et le soutien nécessaires à la résolution de problèmes : éclairer la personne sur les différentes ressources et avenues possibles tout en évitant de faire des choix à sa place, établir un contrat clair, verbal ou écrit, en ce qui concerne les actions à entreprendre, le partage des rôles, la possibilité et le nombre de rencontres futures, etc.

Évaluer l'intervention de façon continue : revenir aux objectifs de l'intervention (demande de la personne ou demande sous-jacente exprimée au cours de l'intervention) et vérifier dans quelle mesure l'intervention a permis d'y répondre (réaction de la personne qui a fait la demande, consultations avec des collègues, études de cas en équipe, suivi d'évaluation téléphonique, formulaire d'évaluation à remplir par la clientèle, etc.).

2 L'intervention interculturelle

L'importante immigration à Montréal, depuis plusieurs années, a amené les intervenantes et les intervenants de tous les milieux à adapter leurs pratiques aux nouvelles réalités culturelles. L'approche interculturelle s'est développée à partir de l'expérience sur le terrain et dans un contexte de changements. La problématique de la migration et de ses difficultés les a poussés à reconsidérer les situations vécues par les personnes nouvellement arrivées au pays et à comprendre ainsi davantage leur réalité. Ils ont donc mis au point des modes d'intervention mieux adaptés aux besoins de celles-ci.

2.1 Deux cultures en place

L'approche interculturelle implique que l'intervenante et l'intervenant reconnaissent, dans la relation d'aide, l'interaction de deux identités culturelles. Ils sont ainsi appelés à se percevoir comme porteurs d'une culture comportant des valeurs, souvent intégrées inconsciemment, qui agissent comme filtres dans la relation d'aide. L'intervenante et l'intervenant doivent donc être capables de se décentrer, c'est-à-dire être sensibles au cadre de référence de l'autre.

2.2 Des connaissances préalables

La relation d'aide en contexte interculturel requiert la maîtrise de certaines données en matière d'immigration et la connaissance des caractéristiques spécifiques à certains groupes (par exemple, les personnes qui revendiquent le statut de réfugié, les personnes parrainées, etc.). Il sera donc utile ou indispensable, dans certains cas, de connaître les lois et les politiques d'immigration, les statuts et les catégories d'immigration, les ressources disponibles, de même que les différentes étapes reliées au processus d'adaptation et d'intégration. Ces connaissances permettront à l'intervenante et à l'intervenant d'informer correctement la nouvelle arrivante et le nouvel arrivant qui ont, dans bien des cas, beaucoup de difficultés à s'y retrouver.

2.3 Des techniques d'intervention

En contexte interculturel, certaines techniques d'intervention peuvent être utilisées de façon à mieux comprendre et aider la personne qui arrive au pays.

Clarifier le rôle de l'intervenante et de l'intervenant

Expliquer le rôle de l'organisme et de l'intervenant ou de l'intervenante tout en spécifiant que les questions posées visent essentiellement à clarifier les besoins de la personne qui fait une demande. Insister sur le caractère confidentiel de l'entretien, le cas échéant.

Accepter des modes de communication différents

Certaines personnes peuvent avoir de la difficulté à parler d'elles-mêmes, à regarder dans les yeux. Plusieurs femmes ne communiqueront que par l'intermédiaire de leur mari. Il importe de développer des stratégies de communication favorisant, en bout de ligne, une relation de confiance. Il faut également accepter de prendre parfois plus de temps pour établir cette relation de confiance.

Porter attention au vécu antérieur à la migration

Lorsque la situation s'y prête, questionner la nouvelle arrivante ou le nouvel arrivant sur son mode de vie, son réseau social et familial, ses valeurs, pour permettre ainsi une meilleure compréhension de l'ampleur des changements et des difficultés d'adaptation.

Évaluer la situation présente tout en reconnaissant les difficultés reliées à la migration

Quelles sont les conditions de vie actuelles : logement, travail, famille, préjugés sur la société d'accueil, attentes, inquiétudes, etc. ?

Répondre rapidement aux besoins d'information et aux demandes matérielles

(si possible)

L'intervenante et l'intervenant sont les mieux placés, étant donné leur connaissance de la société d'accueil, pour donner de l'information non seulement sur les lois, les droits, les responsabilités et les ressources, mais aussi sur les valeurs prédominantes de la société québécoise. Ils devront également, dans la mesure du possible, accéder aux demandes matérielles qui, dans bien des cas, relèvent de besoins essentiels et représentent souvent la base d'une relation de confiance.

Être ouvert à la culture de l'autre

Des connaissances générales sur certaines cultures peuvent être utiles, à la condition de les utiliser avec réserve puisque de nombreux facteurs ont une influence sur les façons de faire et de penser de l'individu : le milieu (rural ou urbain), le niveau de scolarité, le type d'emploi occupé dans le pays d'origine et le revenu gagné sont autant de facteurs ayant des effets considérables sur l'acquisition des valeurs et les comportements de l'individu. Dans un contexte d'ouverture, de partage et de respect, l'intervenante et l'intervenant qui désirent connaître davantage les coutumes, les valeurs et les croyances de la nouvelle arrivante et du nouvel arrivant pourront se permettre de leur poser des questions à ce sujet.

Faire preuve de souplesse et de créativité dans la recherche de solutions

Voir avec la nouvelle arrivante ou le nouvel arrivant quelles pistes de solutions pourraient être envisagées en évitant de tenir pour acquise l'existence d'un seul type de solutions pour tel problème.

3 Les responsabilités fédérales-provinciales en matière d'immigration

- Les informations contenues dans ce chapitre ont été fournies par le MRCI.

En vertu de la Constitution canadienne, l'immigration est un domaine de compétence partagée entre le gouvernement fédéral et les provinces. Le gouvernement du Québec et le gouvernement du Canada se partagent donc les responsabilités en la matière.

Les responsabilités de chaque ordre de gouvernement sont actuellement établies par l'Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des personnes habitant le Québec sans être naturalisées (aubains). (Accord Gagnon-Tremblay/McDougall) signée le 5 février 1991.

Citoyenneté et Immigration Canada (CIC), de même que le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI), se partagent les responsabilités dévolues par l'Accord dans leurs champs de compétence respectifs.

3.1 Responsabilités du Canada

Le gouvernement fédéral a la responsabilité exclusive de l'admission et de la présence des ressortissants étrangers au Canada. À ce titre, il doit procéder aux contrôles de santé, de criminalité et de sécurité nationale avant d'accorder un titre de séjour permanent ou temporaire et exécuter les mesures de renvoi des personnes dont la présence sur le territoire n'est plus permise.

La définition des catégories générales d'immigration incombe au gouvernement du Canada de même que la détermination des personnes qui doivent faire l'objet d'un parrainage et pour lesquelles le garant doit démontrer sa capacité financière à subvenir à ses besoins.

En principe, les demandes d'immigration doivent se faire à l'extérieur du Canada. Toutefois, le gouvernement fédéral peut déroger à cette règle pour des raisons humanitaires ou d'intérêt public. À l'exception des personnes à qui le statut de réfugié est reconnu alors qu'elles sont présentes sur le territoire, les personnes qui bénéficient de cette dérogation fédérale doivent cependant faire l'objet d'une sélection du Québec ou d'un parrainage si elles appartiennent à la catégorie de la famille.

En vertu des dispositions de l'Accord Canada-Québec, le gouvernement fédéral a aussi la responsabilité exclusive de la reconnaissance du statut de réfugié et de l'octroi de la résidence permanente aux réfugiés qui obtiennent ce statut après avoir déposé une demande d'asile au Canada. C'est la Commission de l'immigration et du statut de réfugié qui procède à l'examen des demandes du statut de réfugié qui ont été jugées comme étant recevables par Citoyenneté et Immigration Canada.

Par ailleurs, l'octroi de la citoyenneté canadienne est du ressort exclusif du gouvernement fédéral. Cette responsabilité incombe également à Citoyenneté et Immigration Canada (CIC).

3.2 Responsabilités du Québec

Le gouvernement du Québec a la responsabilité exclusive de sélectionner les immigrants de la catégorie des indépendants, de même que les réfugiés et les personnes en situation semblable, à l'exception des personnes à qui le statut de réfugié est reconnu au Canada à la suite d'une demande d'asile. À moins de représenter un risque pour la santé ou la sécurité du pays, les personnes ainsi sélectionnées seront admises au Canada à titre de résidents permanents. Un certificat de sélection (CSQ) est délivré par le MRCI aux personnes qui ont été ainsi choisies. C'est donc le Québec qui détermine, dans ces cas, les volumes d'immigrants qu'il souhaite accueillir.

Le gouvernement du Québec partage avec le gouvernement canadien la responsabilité d'autoriser certains séjours temporaires. Un certificat d'acceptation (CAQ) est délivré lorsque le MRCI consent à la venue d'un ressortissant étranger désirant séjourner au Québec de façon temporaire pour y travailler, y étudier ou recevoir un traitement médical.

C'est le gouvernement du Québec qui a la responsabilité de recevoir les engagements souscrits par un garant qui souhaite faire venir des membres de sa famille et d'en faire le suivi. Lorsque le garant doit démontrer qu'il a la capacité financière de respecter son engagement, le gouvernement du Québec a la responsabilité de fixer les barèmes qui permettent d'évaluer cette capacité.

Le programme de parrainage collectif pour les personnes en situation de détresse se destinant au Québec est aussi du ressort exclusif du gouvernement du Québec.

L'Accord Canada-Québec de 1991 confère également au Québec la maîtrise d'œuvre dans l'accueil et l'intégration linguistique, culturelle et économique des personnes nouvellement arrivées ayant obtenu le droit d'établissement ou étant en voie de l'obtenir.

Pour mettre en œuvre la politique du Québec en matière de recrutement, de sélection, d'accueil et d'intégration des nouveaux arrivants, le MRCI dispose d'un réseau de Services d'immigration du Québec (SIQ) dans sept villes étrangères à partir desquelles il rejoint plus de 150 pays et d'un réseau de directions régionales réparties dans les agglomérations du Québec qui accueillent le plus grand nombre de ressortissants étrangers.

3.3 La typologie des ressortissants étrangers présents au Québec

L'accessibilité et la gratuité des services gouvernementaux dépendent souvent de la situation statutaire dans laquelle se trouvent les ressortissants étrangers présents sur le territoire, il importe donc, pour conseiller les familles immigrantes, de distinguer les différents types de personnes présentes au Québec.

Comme précisé plus haut, l'admission, les conditions relatives au séjour et les éventuelles expulsions du territoire sont des responsabilités exclusives du gouvernement fédéral. Par conséquent, l'attribution d'un statut à un ressortissant étranger pour un séjour permanent ou temporaire incombe à cet ordre de gouvernement.

Le droit fédéral sur l'immigration distingue les statuts suivants : citoyen canadien, résident permanent, réfugié, visiteur ou titulaire de permis ministériel. Si une personne ne détient pas l'un de ces statuts, c'est qu'elle est soit en attente d'une confirmation de son statut soit en attente de renvoi ou en situation irrégulière si elle a fait défaut de quitter le territoire.

Citoyen canadien

Le citoyen canadien est une personne qui est née au Canada ou qui est née à l'étranger d'un parent citoyen canadien ou encore qui a acquis la citoyenneté canadienne par naturalisation.

Le citoyen canadien a le droit d'entrer, de sortir et de demeurer au Canada.

Résident permanent

Le résident permanent est une personne qui a obtenu des autorités canadiennes de l'immigration le droit d'établissement, c'est-à-dire l'autorisation de s'établir de façon permanente au Canada.

Après avoir totalisé au moins trois ans de résidence légale au Canada au cours des quatre années précédant sa demande de citoyenneté, le résident permanent peut obtenir la citoyenneté canadienne.

Le résident permanent a le droit d'entrer et de demeurer au Canada. Par contre, il peut perdre son statut pour des raisons de criminalité ou s'il a séjourné à l'étranger plus de 183 jours au cours d'une période de 12 mois. Le droit d'établissement peut aussi être grevé de conditions [fiancé(e), entrepreneur, suivi médical].

Document d'immigration

Pour attester de sa situation statutaire, le résident permanent détient généralement un Visa d'immigrant ou Fiche relative au droit d'établissement (IMM1000). La catégorie à laquelle il appartient est inscrite à la case 19 du formulaire. Le résident permanent n'a pas besoin d'autorisation d'étude ni d'autorisation d'emploi pour étudier ou travailler au pays.

Trois catégories de résidents permanents

On distingue trois grandes catégories de résidents permanents : la catégorie des immigrants indépendants; la catégorie de la famille et la catégorie des personnes en situation de détresse.

- Catégorie des immigrants indépendants

La catégorie des immigrants indépendants comprend les travailleurs qualifiés, les gens d'affaires (soit les investisseurs, les entrepreneurs et les travailleurs autonomes) et les parents aidés (c'est-à-dire toute personne, âgée de plus de 18 ans, non-membre de la catégorie de la famille, qui est soit le frère ou la sœur, l'oncle ou la tante, le fils ou la fille, le neveu ou la nièce, le petit-fils ou la petite-fille d'un citoyen canadien ou un résident permanent) ainsi que les personnes à charge qui les accompagnent.

- Catégorie de la famille

La catégorie de la famille comprend le conjoint (époux, épouse), le ou la fiancé(e), les enfants à charge¹ y compris les enfants adoptés, les ascendants (parents et grands-parents) et autres proches du citoyen canadien ou du résident permanent.

Les personnes de cette catégorie font habituellement l'objet d'un parrainage. Le parrainage est d'une durée de 3 ans pour les conjoints et également de 3 ans à compter du mariage pour les fiancés. Elle est de 10 ans ou jusqu'à l'âge de la majorité pour les enfants à charge et de 10 ans pour les ascendants et autres.

- Catégorie des personnes en situation de détresse

La catégorie des personnes en situation de détresse comprend les réfugiés reconnus au Canada ainsi que les réfugiés au sens de la Convention cherchant à se réinstaller² et les autres personnes

1. Les enfants de l'immigrant et de son conjoint sont à charge s'ils sont :
– célibataires et âgés de moins de 19 ans;
– étudiants à temps plein (depuis qu'ils ont 19 ans ou depuis qu'ils se sont mariés) à la charge financière de leurs parents et incapables de subvenir à leurs besoins;
– en raison d'un problème de santé, incapables de subvenir à leurs besoins et à la charge financière de leurs parents.

2. Un **réfugié au sens de la Convention cherchant à se réinstaller** est une personne qui craint d'être persécutée dans son pays d'origine du fait de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un groupe social ou de ses opinions politiques. C'est l'agent des visas à l'étranger qui détermine si la personne répond à la définition de réfugié au sens de la Convention cherchant à se réinstaller. Par la suite, le conseiller à l'immigration du Québec détermine si elle possède les qualités pour s'établir avec succès au Québec et, le cas échéant, lui délivre un CSQ.

en situation de détresse, soit les *immigrants précisés pour des motifs d'ordre humanitaire* (personnes de pays d'accueil³ et personnes de pays source⁴).

S'ils ne sont pas autonomes financièrement, les réfugiés au sens de la Convention cherchant à se réinstaller et les personnes de pays source sont soit pris en charge par le gouvernement, soit parrainés par un groupe de cinq personnes, une personne morale ou un organisme signataire d'une entente-cadre de parrainage collectif. Quant aux personnes de pays d'accueil, si elles ne sont pas autonomes financièrement, elles doivent obligatoirement faire l'objet d'un parrainage.

Visiteur

Un visiteur est une personne qui, à titre temporaire, se trouve légalement au Canada ou cherche à y entrer, à l'exclusion des citoyens canadiens, des résidents permanents et des détenteurs d'un permis ministériel. On regroupe sous la désignation de visiteur : le touriste, le travailleur temporaire et l'étudiant étranger.

Il est à noter qu'un visiteur peut, durant la période de validité de son autorisation de séjour, solliciter l'asile au Canada. Il fera alors l'objet d'une mesure de renvoi conditionnelle. Celle-ci deviendra exécutoire si la Section du statut de réfugié de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié refuse de lui reconnaître la qualité de réfugié, ce qui entraînera une abrogation de son titre de séjour s'il n'était pas déjà expiré.

Documents d'immigration

Le visiteur peut être détenteur d'une autorisation de séjour.

- Touriste

Chaque touriste doit détenir une fiche de visiteur (visa) avant de venir au Canada, sauf s'il est ressortissant d'un pays qui en est expressément exempté. Ce document comporte une période de validité et n'accorde pas l'autorisation de travailler ou d'étudier. Il peut être annulé ou prolongé au pays même. Si la durée du séjour autorisée n'est pas mentionnée sur la fiche de visiteur, la personne est réputée être autorisée à séjourner au pays pour une durée de 6 mois.

-
3. Une **personne de pays d'accueil** est une personne qui est à l'étranger et qui se trouve en dehors de son pays de citoyenneté ou de résidence habituelle, car si elle continuait à y demeurer, elle serait victime de violations massives des droits de la personne, d'une guerre civile ou d'un conflit armé. Aucune solution durable ne pouvant être envisagée dans un laps de temps raisonnable, elle subirait des conséquences graves et personnelles. C'est l'agent des visas à l'étranger qui détermine si la personne répond à la définition de personne de pays d'accueil. Par la suite, le conseiller à l'immigration du Québec détermine si elle possède les qualités pour s'établir avec succès au Québec et, le cas échéant, lui délivre un CSQ.
 4. Une **personne de pays source** est une personne qui réside dans le pays dont elle a la citoyenneté ou dans lequel se trouve sa résidence habituelle et qui est victime d'une guerre civile ou d'un conflit armé entraînant des conséquences graves et personnelles étant donné qu'aucune solution durable ne peut être envisagée dans un laps de temps raisonnable. Il peut s'agir aussi d'une personne qui a été privée de sa liberté d'expression ou de ses droits civils et qui a été détenu ou emprisonné pour des actes qui, s'ils avaient été commis au Canada, auraient été considérés comme légitimes. Seuls les ressortissants des pays suivants peuvent actuellement faire partie de cette catégorie : Bosnie-Herzégovine, Cambodge, Colombie, Croatie, El Salvador, Guatemala, Liberia et Soudan. C'est l'agent des visas à l'étranger qui détermine si la personne répond à la définition de personne de pays source. Par la suite, le conseiller à l'immigration du Québec détermine si elle possède les qualités pour s'établir avec succès au Québec et, le cas échéant, lui délivre un CSQ.

- Travailleur temporaire

Un travailleur étranger peut être autorisé à travailler au Québec, pour une période temporaire, s'il s'est engagé à exercer ou continuer à exercer un emploi déterminé chez un employeur donné. Après confirmation de l'offre d'emploi et compte tenu de cet engagement, un certificat d'acceptation du Québec (CAQ) et une autorisation d'emploi sont délivrés pour la durée de l'offre d'emploi (durée minimale : 3 mois; durée maximale : 3 ans). L'autorisation d'emploi peut être annulée ou prolongée au pays même.

Certains travailleurs ou travailleuses temporaires sont toutefois exemptés de l'obligation de détenir un CAQ et une autorisation d'emploi. Il s'agit notamment des personnes suivantes: diplomates, fonctionnaires ou représentants d'un gouvernement étranger ou d'une organisation internationale, membres des forces armées, religieuses et religieux, artistes faisant partie d'un groupe d'au moins 15 personnes, conductrices et conducteurs de véhicules, journalistes, athlètes, étudiantes et étudiants qui travaillent sur le campus.

Il est à noter que les personnes autorisées à demander sur place la résidence permanente de même que, sous certaines conditions, les personnes ayant sollicité l'asile peuvent obtenir une autorisation d'emploi. Toutefois, ce document ne confère pas de statut au Canada.

- Étudiant étranger

Une étudiante ou un étudiant étranger peut être autorisé à suivre des études au Québec s'il détient un CAQ et une autorisation d'étude. Pour obtenir ces documents, l'étudiante ou l'étudiant doit démontrer qu'elle ou qu'il dispose des ressources financières suffisantes, sans qu'il lui soit nécessaire de travailler, pour payer ses études et subvenir à ses besoins ainsi qu'à ceux des personnes à charge qui l'accompagnent. Il doit en outre disposer d'une assurance maladie et d'une assurance hospitalisation, sauf s'il est visé par une entente de réciprocité en matière de sécurité sociale.

Ces documents sont accordés pour la durée du programme ou le niveau d'étude. L'autorisation d'étude peut être annulée ou prolongée au pays même.

Les enfants à charge de l'étudiante ou l'étudiant étranger, de la travailleuse ou du travailleur temporaire, sont assujettis à l'obligation de fréquentation scolaire et peuvent aussi obtenir une autorisation d'étude et un CAQ.

Par ailleurs, les personnes à charge (conjoint ou conjointe et enfants) des diplomates, des fonctionnaires ou des représentantes et représentants d'un gouvernement étranger ou d'une organisation internationale, sont exemptées de l'obligation de détenir une autorisation d'étude.

Lorsque le seul cours suivi ou à suivre est un cours de français ou d'anglais d'une durée de moins de trois mois, il n'est pas requis de détenir un CAQ, ni une autorisation d'étude.

Il est à noter que les personnes autorisées à demander sur place la résidence permanente de même que les personnes ayant sollicité l'asile après le 1^{er} janvier 1989 peuvent obtenir une autorisation d'étude. Toutefois, ce document ne confère pas de statut au Canada.

Titulaire d'un permis ministériel

Le titulaire de permis ministériel est une personne non admissible qui a obtenu le privilège d'entrer ou de demeurer temporairement au Canada. Habituellement, le permis ministériel est délivré pour des raisons de non-admissibilité d'ordre technique, médicale ou criminelle.

Le permis, d'une durée maximale de trois ans, peut être révoqué en tout temps ou renouvelé.

Le titulaire d'un permis ministériel peut demander une autorisation d'étude ou d'emploi. Toutefois, la détention de ces documents ne confère pas de statut au Canada. Après cinq ans de détention d'un permis ministériel, le titulaire peut demander sur place la résidence permanente.

Il est à noter que la personne qui vient au Québec pour recevoir un traitement médical détient un CAQ délivré par le MRCI et est titulaire soit d'un permis ministériel ou d'une fiche de visiteur.

Les personnes sans statut

Ce groupe couvre un grand nombre de situations particulières. On y trouve les personnes en attente d'une confirmation de leur statut après qu'elles aient déposé une demande d'asile ou qu'elles aient demandé sur place le droit d'établissement et les personnes en attente de renvoi ou en situation irrégulière si elles ont fait défaut de se présenter à leur renvoi.

- Personne ayant déposé une demande d'asile

Le revendicateur du statut de réfugié ou demandeur d'asile est une personne qui, lors de son entrée au pays ou en cours de séjour, demande d'être reconnue comme réfugiée au sens de la Convention des Nations Unies relative au statut des réfugiés. Un réfugié au sens de cette Convention est une personne qui, du fait de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un groupe social ou de ses opinions politiques, craint avec raison d'être persécutée et ne veut ou ne peut retourner dans son pays ou réintégrer le pays de sa résidence habituelle.

Comme mentionné au point précédent, la reconnaissance de statut de réfugié est une responsabilité exclusive du gouvernement fédéral.

Sommairement, le processus et les démarches à suivre sont les suivantes :

La présentation de la demande d'asile

Lorsqu'un ressortissant étranger dépose une demande d'asile auprès de Citoyenneté et Immigration Canada, il est déféré à un agent d'immigration principal qui a la responsabilité de déterminer si sa demande est recevable par la Section du statut de réfugié de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié. S'il conclut positivement, il défère la revendication à la SSR qui a la responsabilité de statuer sur le bien-fondé de la demande. L'agent principal est aussi responsable d'examiner si le ressortissant étranger est admissible au Canada (dans certains cas, cette responsabilité incombe à l'arbitre). S'il n'est pas admissible, une mesure de renvoi conditionnel est alors prononcée contre lui. Cette mesure sera exécutoire si la demande d'asile n'est pas recevable ou si le demandeur d'asile est éconduit. Dans certains cas, un sursis à la mesure de renvoi peut par contre être octroyé.

L'accès aux services gouvernementaux

La personne qui sollicite l'asile reçoit de CIC un document nommé « avis de revendication du statut de réfugié au sens de la Convention », lequel lui permet d'obtenir du MRCI un certificat de situation statutaire.

Aux points d'entrée aéroportuaire ou terrestre, le document fédéral est remis lors de la présentation de la demande d'asile. À l'intérieur, un processus courrier est implanté. La demande d'asile doit donc être déposée par courrier, et l'avis de revendication fédéral est expédié, dans un délai ne devant généralement pas dépasser cinq jours ouvrables.

Une mention qui confirme l'admissibilité au Programme fédéral de santé intérimaire, programme qui couvre les soins de santé essentiels, est apposée sur l'avis de revendication lorsque le demandeur d'asile est considéré comme étant démuné.

Le certificat de situation statutaire délivré par le MRCI à la personne ayant sollicité l'asile qui habite au Québec lui permet d'avoir accès à certains services gouvernementaux, soit de l'hébergement temporaire, de l'aide pour recherche de logement, des prestations spéciales de la sécurité du revenu et de l'aide juridique si elle est démunie. Le document permet aussi aux enfants de bénéficier de l'exemption des droits de scolarité aux ordres d'enseignement préscolaire, primaire et secondaire et aux adultes de suivre des cours de francisation.

Sous réserve de satisfaire à certaines conditions (examen médical, formulaire de renseignements personnels dûment retourné à la SSR, etc.), le demandeur d'asile peut demander une autorisation d'emploi.

L'audience de reconnaissance du statut de réfugié

La personne dont la demande d'asile est recevable, dispose de 28 jours (ou 35 jours s'il y a dépôt des documents par courrier) pour remplir et retourner le formulaire de renseignements personnels à la SSR. Si cette obligation n'est pas respectée, la SSR peut conclure au désistement. L'audience de reconnaissance du statut de réfugié se tient habituellement devant deux commissaires. Ils déterminent, d'après la preuve présentée, si les motifs de persécution invoqués par le demandeur d'asile correspondent à la définition de réfugié au sens de la Convention. Dans certaines circonstances, lorsqu'il est très probable que la demande d'asile soit acceptée au terme d'une audience régulière, un seul commissaire peut octroyer le statut de réfugié sans la tenue d'une audience. Il s'agit du processus accéléré. En règle générale, il suffit qu'un seul commissaire sur deux rende une décision favorable pour que le statut de réfugié soit reconnu.

Les décisions de la SSR

Les décisions de la SSR sont communiquées par écrit par un avis de décision. Si la décision est négative, les motifs de refus doivent être joints à cet avis. La personne reconnue comme réfugiée peut demander le droit d'établissement (voir ci-après). La personne qui a fait l'objet d'une décision négative bénéficie, en règle générale, d'un sursis à sa mesure de renvoi pour présenter un recours à la Cour fédérale en vue d'un contrôle judiciaire de la décision de la SSR. Elle peut aussi déposer auprès de Citoyenneté et immigration Canada une demande d'évaluation des risques de retour. Les personnes qui n'exercent pas ces recours ou dont la demande d'asile ne présentait pas de minimum de fondement ou encore celles dont la demande s'est autrement réglée (par le biais d'une conclusion de désistement ou d'une renonciation, par exemple), doivent quitter le territoire.

Toutefois, certaines personnes bénéficient actuellement d'une suspension de leur mesure de renvoi. Il s'agit des ressortissants d'Algérie, de l'Afghanistan, du Burundi, du Rwanda et de la République démocratique du Congo.

- Personne autorisée à demander sur place la résidence permanente

En principe, une demande d'immigration doit se faire à l'étranger. Néanmoins, dans certaines circonstances particulières, une personne peut être autorisée à demander sur place la résidence permanente. Il s'agit des personnes dans les situations suivantes : personne bénéficiant d'une dispense de l'obligation de demander à l'étranger le droit d'établissement pour des raisons d'ordre humanitaire, la personne reconnue comme réfugiée, la personne considérée comme appartenant à l'une des catégories réglementaires suivantes : aide familiale résidant au Canada, demandeur non reconnu du statut de réfugié au Canada, réfugié au sens de la Convention se trouvant au Canada sans pièces d'identité.

— Considérations humanitaires

L'expression considérations humanitaires, communément nommée 114(2), s'applique à toute personne présente au Canada, quelle que soit sa situation statutaire, qui connaîtrait des difficultés inhabituelles, imméritées ou excessives si elle devait formuler sa demande à l'extérieur du Canada. Pour s'établir au Québec, la personne qui est dispensée de l'obligation de formuler sa demande de résidence permanente à l'étranger doit être sélectionnée par le Québec. Si elle est sélectionnée, un CSQ lui est alors délivré. Ses personnes à charge qui sont au pays peuvent être incluses dans la demande de résidence permanente. Un CSQ leur est également délivré.

— Réfugié reconnu

Sous réserve de satisfaire à certaines conditions, la personne reconnue comme réfugiée peut, à l'intérieur du délai réglementaire de 180 jours, demander le droit d'établissement pour elle-même et les personnes à sa charge qui sont au Canada ou à l'étranger [conjoint(e) ou enfant(s)]. Pour statuer sur une demande de droit d'établissement, l'agent d'immigration doit être satisfait de l'identité de la personne reconnue comme réfugiée.

Le droit d'établissement est conféré simultanément à l'ensemble des membres de la famille dans la mesure où personne n'est inadmissible pour des motifs de sécurité ou de criminalité.

La mesure de renvoi conditionnel est réputée ne jamais avoir été prise lorsque le droit d'établissement est octroyé.

La personne reconnue comme réfugiée a accès à un plus large éventail de services gouvernementaux que lorsqu'elle était en attente de la reconnaissance de ce statut. En règle générale, elle doit détenir un CSQ pour avoir accès aux services à titre de réfugié reconnu. Le droit d'établissement ou la résidence permanente donne accès à l'ensemble des services gouvernementaux.

— Demandeur non reconnu du statut de réfugié au Canada

La personne qui a essuyé un refus à sa demande d'asile, pour laquelle Citoyenneté et immigration Canada a reconnu qu'elle serait exposée à des risques ou des sanctions sévères si elle devait retourner dans son pays peut demander le droit d'établissement à titre de demandeur non reconnu du statut de réfugié au Canada (DNRSRC). Ses personnes à charge [conjoint, enfant(s)], qu'elles soient au pays ou à l'étranger, peuvent être incluses dans la demande de résidence permanente. Pour s'établir au Québec, ces personnes doivent au préalable être sélectionnées par le Québec. Le cas échéant, un CSQ leur est délivré.

— Réfugié au sens de la Convention se trouvant au Canada sans pièces d'identité

La personne reconnue comme réfugiée qui n'avait pas les papiers d'identité requis pour demander le droit d'établissement peut demander, cinq ans après avoir obtenu le statut de

réfugié et sous réserve de satisfaire à certaines conditions, le droit d'établissement à titre de réfugié au sens de la Convention se trouvant au Canada sans pièces d'identité (RCCSPI). Elle peut inclure les personnes à sa charge [conjoint, enfant(s)] qui sont présentes au pays dans sa demande et entamer une démarche de parrainage pour les personnes à l'étranger. Cette catégorie est cependant réservée aux réfugiés originaires de la Somalie et de l'Afghanistan.

— Aide familiale résidant au Canada

L'aide familiale résidant au Canada peut aussi, sous réserve de satisfaire à certaines conditions, demander le droit d'établissement trois ans après son admission au Canada. Les personnes à sa charge [conjoint, enfant(s)], qu'elles soient au pays ou à l'étranger peuvent être incluses dans la demande de résidence permanente. Pour s'établir au Québec, ces personnes doivent au préalable être sélectionnées par le Québec. Le cas échéant, un CSQ leur est délivré.

- Personne en situation irrégulière

Une personne est en situation irrégulière sur le territoire soit parce qu'elle a été déchue de son statut de résident permanent ou de sa qualité de visiteur. Il peut s'agir aussi d'une personne qui n'a pas quitté le Canada à l'expiration de son autorisation de séjour ou de son permis ministériel. Enfin, il peut s'agir d'une personne qui est entrée clandestinement au Canada ou grâce à de faux documents ou des déclarations mensongères ou encore d'une personne frappée d'une mesure de renvoi exécutoire qui n'obtempère pas à l'exécution de son ordre de renvoi. La personne dans l'une ou l'autre de ces situations, si elle est demeurée au Canada, y vit clandestinement. Du fait de sa situation irrégulière, elle ne peut pas se prévaloir de services gouvernementaux.

TYPLOGIE DES RESSORTISSANTS ÉTRANGERS

RÉSIDENTS PERMANENTS

CATÉGORIE INDÉPENDANT

Investisseurs
Entrepreneurs
Travailleurs autonomes
Parents aidés
Retraités

CATÉGORIE FAMILLE

Famille immédiate
(conjointe, conjoint,
fiancée, fiancé,
enfants à charge,
ascendants, autres)

CATÉGORIE RÉFUGIÉ

Réfugié reconnu au Canada
Réfugié et autres personnes
en situation de détresse

- pris en charge par le gouvernement
- parrainés

VISITEURS (séjour temporaire)

Étudiants étrangers

Travailleurs temporaires

Touristes

Soins médicaux

PERSONNES SANS STATUT OU EN ATTENTE D'UNE DÉTERMINATION DE LEUR STATUT

Personnes ayant
sollicité l'asile

Personnes en
situation irrégulière

Titulaires d'un
permis du ministre

Personnes autorisées à
demander sur place la
résidence permanente

4 Le processus d'immigration

Lorsqu'une famille quitte son pays, la rupture est toujours profonde et la période de deuil sera plus ou moins longue suivant les raisons qui ont motivé le départ. Le processus d'immigration comporte plusieurs étapes qui auront des effets dans la façon d'appréhender l'adaptation et l'intégration dans un nouveau pays.

4.1 Projet migratoire et contexte de départ

Qui a pris la décision de partir ? Pourquoi partir ? Est-ce un projet auquel aspire toute la famille ou seulement un de ses membres ? Est-ce un départ forcé ? Est-ce un départ précipité ? Y a-t-il eu un séjour dans un camp de réfugiés ? Quelles étaient les attentes face au pays d'accueil ? S'agit-il d'immigration ou de fuite ? Toutes ces questions permettent de mettre en lumière le contexte dans lequel a été prise la décision d'immigrer. On retiendra que la personne qui a réellement choisi d'immigrer aura de meilleures chances de s'intégrer à son nouveau contexte. Par contre, celle qui a quitté son pays en catastrophe, laissant parfois derrière elle des proches en danger, entretiendra souvent le projet de retour au pays ou encore la peur d'y revenir.

4.2 Contexte d'arrivée et installation

Comment la personne ou la famille ont-elles été accueillies ? Connaissaient-elles des gens de leur communauté déjà installés au pays ? Y a-t-il eu un choc culturel important ? L'habitation, le passage de la campagne à la ville, la pollution, le bruit, le climat, l'alimentation, les organisations scolaires, la religion, les services sociaux, le système de santé, les valeurs, la langue, le réseau social, les modes de communication, les rôles sexuels, le statut socio-économique et l'organisation familiale sont autant de domaines qui donnent lieu, selon l'ampleur de la distance culturelle, à des sentiments de perte et à une réorganisation du mode de vie. Dans les premiers mois suivant l'arrivée au pays, la famille immigrante consacra toutes ses énergies à l'installation et à l'adaptation matérielle. Les problèmes plus profonds seront mis en veilleuse jusqu'à ce qu'elle soit en mesure de les aborder.

4.3 Processus d'adaptation et d'intégration

Les membres de la famille traverseront différentes phases au cours du processus d'intégration. Dans un premier temps, ils prendront conscience de la concrétisation du projet migratoire et seront appelés à vivre des transformations au sein de la famille : changements de rôles dans le couple, conflits intergénérationnels, etc. L'individu est confronté à ses pertes et peut avoir de la difficulté à faire reconnaître ses compétences professionnelles. Ces conditions peuvent entraîner des sentiments de colère, de nostalgie, de frustration et d'anxiété. Dans un deuxième temps, la personne sera déterminée à reconstruire sa vie et sa situation socio-économique peut s'améliorer. L'expérience sera toutefois plus difficile pour la personne qui a vécu certains traumatismes et qui n'a reçu aucune aide. La personne arrive tout de même à s'adapter. La famille est installée et a pu recréer un nouveau réseau social. Néanmoins, si les espoirs et les objectifs de départ ne sont pas atteints, la personne peut perdre sa détermination et éprouver un

sentiment d'amertume. Elle peut alors transférer tous ses espoirs sur ses enfants. Après quelques années, l'individu a souvent atteint une stabilité économique et retrouvé un certain équilibre. Il désire souvent s'impliquer dans sa communauté. Il n'a pas toujours atteint ses objectifs mais espère que ses enfants réussiront là où il n'a pas été en mesure de le faire.

4.4 Comment intervenir en matière d'immigration ?

Il est souvent difficile pour la nouvelle arrivante ou le nouvel arrivant de connaître les démarches à entreprendre, de se retrouver à l'intérieur des multiples procédures administratives et de savoir où s'adresser pour obtenir l'aide nécessaire. Si l'on ajoute à cela la barrière linguistique, on peut imaginer l'ampleur des obstacles à surmonter.

Rechercher l'information, la clarifier, la communiquer, l'expliquer

Il sera important que l'intervenante et l'intervenant se familiarisent avec les différents statuts et catégories d'immigration. Tout au moins, ils devront être en mesure d'aller chercher l'information pour leurs clientes et leurs clients. L'intervenante et l'intervenant pourront être appelés à aider les personnes à clarifier leur situation d'immigration et devront notamment expliquer, à partir de documents officiels, la signification de leur statut. En communiquant avec les bureaux de l'immigration, ils pourront également connaître l'état d'avancement d'une demande d'établissement. Par ailleurs, ils auront souvent à vérifier si, en fonction de leur statut, les personnes sont admissibles à certains services.

Apporter l'aide technique

Il sera souvent nécessaire d'aider certaines personnes à remplir des formulaires relatifs à l'immigration ou encore de les assister dans la préparation et la rédaction d'un témoignage en vue d'une audience, lorsqu'il s'agit de personnes revendiquant le statut de réfugié.

Orienter si nécessaire

Le rôle d'information de l'intervenante et de l'intervenant est primordial pour les personnes nouvellement arrivées et c'est pourquoi, en cas de doute, il ne faudra pas hésiter à les mettre en contact avec des ressources offrant de l'information juridique en matière d'immigration. Plusieurs avocates et avocats sont spécialisés en droit de l'immigration. Ils seront donc privilégiés pour l'orientation dans ce domaine. Certains organismes offrent également des cliniques d'information juridique.

Accompagner et agir comme interprète

Il sera souvent utile d'accompagner les personnes dans leur recherche d'information. Par exemple, on pourra les accompagner dans les bureaux de l'immigration, dans les centres Travail-Québec ou chez leur avocat ou avocate, particulièrement s'il s'agit de personnes isolées ou allophones. Pour plusieurs, l'aide et l'information pertinentes représentent un appui indispensable et essentiel au bon déroulement du processus d'adaptation dès l'arrivée au pays.

Pour d'autres, l'information et le soutien font parfois la différence entre rester au Québec et retourner dans leur pays d'origine dans des conditions souvent très pénibles, voire dangereuses pour leur sécurité et celle de leur famille.

4.5 Ressources en matière d'immigration

4.5.1 Les deux ministères de l'immigration

Ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration du Canada

Les centres d'immigration Canada (CIC) offrent un système informatisé de renseignements téléphoniques : information sur la citoyenneté, l'immigration, les passeports, les délais de traitement, les frais relatifs au traitement des demandes et autres renseignements généraux. Des préposés peuvent répondre également aux demandes d'information sur les cas particuliers. Par ailleurs, Citoyenneté et Immigration Canada a produit un document bilingue intitulé *Ce que vous vouliez savoir* (août 1996). On peut se le procurer en faisant une demande au (613) 954-9019 (Ottawa).

- Centre d'immigration Canada (CIC) (514) 496-1010 ; 1 888 242-2100
1010, rue Saint-Antoine Ouest, 2^e étage, Montréal (métro Place Bonaventure)
Heures d'ouverture : du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30.

Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI)

Le MRCI offre les services suivants aux personnes immigrantes par les six directions régionales du secteur Immigration et Établissement :

- l'accueil et l'information de première ligne à l'ensemble de la clientèle immigrante (revendicateurs du statut de réfugié, réfugiés, indépendants et investisseurs);
- la sélection sur place des immigrants indépendants;
- l'émission et le renouvellement du Certificat d'acceptation pour les travailleurs temporaires et les étudiants étrangers;
- l'émission et le renouvellement de l'attestation d'identité pour les revendicateurs du statut de réfugié;
- le traitement des demandes de parrainage individuel et collectif;
- le traitement de changement de statut des réfugiés reconnus et des ressortissants étrangers parrainés au Québec;
- le traitement des demandes d'adoption internationale;

- le traitement des offres d'emploi temporaire et permanent en faveur des ressortissants étrangers;
- les services d'insertion au marché du travail (information, évaluation de l'employabilité, conseil et référence);
- la délivrance d'avis d'équivalence d'études permettant d'établir à quel niveau du système d'enseignement québécois correspondent des études effectuées hors du Québec;
- la préparation des demandes de pensions étrangères pour les personnes (ou leur conjoint) ayant travaillé et cotisé à un régime étranger de sécurité sociale;
- la délivrance de certificats d'assujettissement pour les travailleurs détachés à l'étranger;
- l'admission, l'inscription et les cours de français dans les Centres d'orientation et de formation des immigrants (Cofi) pour les personnes nouvellement arrivées au Québec;
- l'information sur l'évolution d'un dossier d'immigration;
- l'information générale.

On peut obtenir des renseignements généraux sur les services du ministère en composant le (514) 873-2445 ou le 1 800 465-2445.

Pour tout renseignement d'ordre spécifique, les résidents de l'Île de Montréal sont invités à communiquer avec le personnel des services concernés :

- Direction régionale de Montréal (514) 864-9191
415, rue St-Roch, Montréal (Métro Parc)
H3N 1K2
 - Attestation d'identité, cours de français, parrainage, recherche d'emploi, autre (514) 864-9191
 - Numéro d'assurance sociale (514) 864-3782
- Direction des équivalences et des ententes de sécurité sociale
454, Place Jacques-Cartier, 4^e et 5^e étages, Montréal
H2Y 3B3
 - Avis d'équivalence d'études (514) 873-5647
 - Ententes de sécurité sociale (514) 873-5030

Les résidents des autres régions communiqueront avec le personnel de leur Direction régionale respective :

- Direction régionale de Laval, Laurentides, Lanaudière (450) 681-2593
800, boulevard Chomedey, Tour C, bureau 200, Laval
H7V 3Y4
- Direction régionale de l'Outaouais (incluant l'Abitibi) (819) 772-3021
259, boulevard St-Joseph, bureau 101, Hull
J8Y 6T1
- Direction régionale de la Montérégie (450) 928-5087
2533, rue Cartier, Longueuil
J4K 4G5
- Direction régionale de Québec (incluant Chaudière-Appalaches, Bas-St-Laurent, Saguenay–Lac-St-Jean, Côte-Nord, Gaspésie–Île-de-la-Madeleine) (418) 643-1435
890, avenue de Lévis, Québec
G1S 3E1
- Direction régionale de l'Estrie (incluant la Mauricie et le Centre-du-Québec) (819) 820-3606
740, rue Galt Ouest, bureau 400, Sherbrooke
J1H 1Z3
 - Bureau de Trois-Rivières (819) 371-6011
100, rue Laviolette, bureau 100, Trois-Rivières
G9A 5S9

4.5.2 Autres ressources

- Amnistie internationale, section canadienne francophone (514) 766-9766
Information sur les situations sociopolitiques de certains pays.
- Commission de l'immigration et du statut de réfugié (CISR) (514) 283-7733
200, boulevard René-Lévesque Ouest, Montréal (complexe Guy-Favreau, métro Place des Arts)
Renseignements généraux concernant les personnes demandant le statut de réfugié. Tribunal (salles d'audience).
- Conseil canadien pour les réfugiés (514) 277-7223
- Cour de la citoyenneté canadienne (complexe Guy-Favreau) (514) 283-5656

- Service d'aide aux réfugiés et immigrants du Montréal métropolitain (SARIMM)
(514) 731-8531, poste 2880
Service d'aide aux personnes réfugiées ou immigrantes du Montréal métropolitain. Services psychosociaux aux personnes en difficulté d'adaptation. Dépannage pour les situations d'urgence.
- Table de concertation des organismes de Montréal au service des réfugiés (TCMR)
(514) 528-1959
Activités de formation s'adressant aux intervenantes et intervenants qui travaillent à l'accueil et à l'établissement des nouveaux arrivants.

4.5.3 Information juridique

- Association québécoise des avocats et avocates en droit de l'immigration (AQAADI)
(514) 954-3471
- Centre d'aide aux immigrants (514) 272-9911
Conseils juridiques et sessions d'information.
- Centre des femmes de Montréal (514) 842-0814
Clinique d'information juridique individuelle donnée par des avocates spécialisées en immigration et autres domaines du droit. Contribution volontaire de 2 \$ à 5 \$.
- Centre multi-ethnique de Notre-Dame-de-Grâce (514) 486-7465
Service d'information juridique offert par des stagiaires en droit et également par des avocates et avocats ; légalisation de documents.
- Service de référence du Barreau de Montréal (514) 866-2490
Service d'orientation offert par des avocates et avocats selon leurs compétences particulières. Possibilité de consultations gratuites pour les bénéficiaires de la sécurité du revenu.

4.5.4 Organismes et partenaires du MRCI dans le cadre du Programme d'accueil et d'établissement des immigrants (PAEI)

Les partenaires du PAEI sont mandatés par le MRCI pour aider les nouvelles arrivantes et les nouveaux arrivants dans leur démarche d'intégration au Québec. Ils offrent des services de première ligne, d'accompagnement, de référence, de renseignements et d'interprétation. De plus, certains d'entre eux offrent des services de jumelage.

Pour se prévaloir de l'ensemble de ces services, une personne doit avoir le statut de résident permanent au Canada ou avoir une demande de résidence permanente à l'étude. Ces services sont offerts aux personnes admissibles au cours des 36 mois suivant leur arrivée. Les personnes qui revendiquent le statut de réfugié sont admissibles seulement au service de recherche de

logement. Un document intitulé *Répertoire des services offerts par les partenaires communautaires du MRCI* est mis à jour annuellement et distribué aux différents partenaires.

Par ailleurs, certains organismes offrent d'autres services aux personnes et familles qui en font la demande : aide technique, médiation, soutien social, activités collectives, jumelage, recherche de logement, cours de français, garderie, cuisine collective, dépannage alimentaire et vestimentaire, soutien scolaire, etc.

- Accueil liaison pour arrivants (ALPA) (514) 255-3900 ; (514) 255-9664
- Accueil Saint-Léonard (514) 322-8857
- Amitié chinoise de Montréal (514) 273-9088
- Association des aides familiales du Québec (514) 937-6873
- Bureau de la communauté chrétienne des Haïtiens de Montréal (514) 725-9508
- Carrefour d'aide aux nouveaux arrivants (CSC) (514) 382-0735
- Carrefour de liaison et d'aide multiethnique (CLAM) (514) 271-8207
- Centre communautaire des femmes sud-asiatiques (514) 528-8812
- Centre d'accueil et de référence pour immigrants de Saint-Laurent (CARI) (514) 748-2007
- Centre d'action bénévole de Montréal-Nord (514) 328-4266
- Centre d'action socio-communautaire de Montréal (514) 842-8045
- Centre d'appui aux communautés immigrantes de Bordeaux-Cartierville (CACI) (514) 856-3511
- Centre de promotion, référence, information et services multi-ethniques (PRISME) (514) 364-0939
- Centre des femmes de Montréal (514) 842-0814
- Centre multi-ethnique de Notre-Dame-de-Grâce (514) 486-7465
- Centre social d'aide aux immigrants (CSAI) (514) 932-2953
- Comité d'éducation aux adultes de la Petite-Bourgogne et de Saint-Henri (CEDA) (514) 596-4421
- Hirondelle, services d'accueil et d'intégration des immigrants (514) 281-5696
- Maison d'Haïti (514) 326-3022
- Projet Genèse (514) 738-2036
- Promis (Promotion-Intégration-Société nouvelle) (514) 345-1615
- Regroupement des organismes du Montréal ethnique pour le logement (ROMEL) (514) 341-1057
- Service à la famille chinoise du Grand Montréal (514) 861-5244
- Service d'aide et de liaison pour immigrants, La Maisonnée (514) 271-3533
- Service d'interprète, d'aide et de référence indochinois (SIARI) (514) 738-4763

- Services canadiens d'assistance aux immigrants juifs (JIAS) (514) 342-9351
- Société d'aide aux immigrants du Moyen-Orient du Canada (SAIMOC) (514) 849-9002
- Union française (514) 845-5195

Région de Laval, des Laurentides et de Lanaudière

- Carrefour d'intercultures de Laval (450) 688-2933
- Centre d'orientation et de formation favorisant les relations ethniques traditionnelles (COFFRET) (450) 565-2998
- Comité régional d'éducation pour le développement international de Lanaudière (450) 756-0011

Région de la Mauricie, du Centre-du-Québec et de l'Estrie

- Comité d'accueil aux néo-Canadiens inc. (Trois-Rivières) (819) 375-2196
- Comité d'accueil international des Bois-Francs (819) 758-7830
- Regroupement interculturel de Drummond (819) 472-8333
- Service d'aide aux néo-Canadiens inc. (Sherbrooke) (819) 566-5373

Région de la Montérégie

- Carrefour Le Moutier (450) 679-7111
- Centre Sino-Québec de la Rive-Sud (450) 923-2228
- Maison internationale de la Rive-Sud (450) 465-7700
- Solidarité ethnique régionale de la Yamaska (450) 777-7213

Région de l'Outaouais

- Accueil-Parrainage Outaouais (819) 777-2960
- Association des femmes immigrantes de l'Outaouais (819) 776-6764

Région de Québec

- Centre multiethnique de Québec inc. (418) 687-9771
- Centre international des femmes, Québec (418) 688-5530
- La Maison des familles de Chicoutimi (418) 698-3057

4.5.5 Formation à l'intention des intervenantes et intervenants

- Association pour l'éducation interculturelle du Québec (APEIQ) (514) 276-8883
- Centre des femmes de Montréal (514) 842-0814 ; (514) 842-6652 (employabilité)
Diverses sessions de formation destinées aux familles immigrantes :

— Communication interculturelle et milieu de travail

- Les outils de sélection en emploi et les personnes immigrantes
 - Prévention et dépistage de la violence conjugale en milieu ethnoculturel
 - Comment mettre sur pied un groupe d'entraide pour femmes immigrantes en difficulté d'adaptation ?
 - Intervention auprès des nouvelles arrivantes : réalité et spécificité dans le processus d'adaptation
 - etc.
-
- Institut interculturel de Montréal (IIM) (514) 288-7229
Service d'orientation et de consultation. Formation interculturelle. Conférences, colloques, séminaires.
Publication mensuelle *Le Babillard Interculturel* distribuée gratuitement par télécopieur.

 - Nous tous un soleil (514) 279-1366
Animation interculturelle dans les écoles primaires. Formation auprès des intervenantes et intervenants des secteurs public, parapublic et privé.

 - Québec Multi-Plus (514) 499-1199
Séminaires de formation en relations interculturelles et d'intégration à la vie québécoise.

 - Table de concertation des organismes de Montréal au service des réfugiés (TCMR)
(514) 528-1959
Activités de formation sur divers sujets touchant l'immigration et l'intervention, et s'adressant aux intervenantes et intervenants qui travaillent auprès des personnes immigrantes (sessions gratuites).

5 La famille immigrante et le processus d'intégration

Que tous les membres de la famille immigreront en même temps ou qu'un des membres arrive en premier (souvent le père), la famille immigrante sera appelée à vivre une période d'adaptation qui pourra varier selon l'ampleur des difficultés qui surviennent. Les conditions d'immigration seront déterminantes dans le processus d'intégration : dans quel contexte s'est fait le projet migratoire ? Est-ce pour améliorer les conditions de vie familiale ou est-ce pour fuir un pays en guerre ? Un membre de la famille était-il persécuté ou menacé de violence ? Les membres de la famille étaient-ils tous préparés à quitter leur pays ? Quelles sont les attentes par rapport au pays d'accueil ? Voilà certains facteurs qui vont déterminer dans quelle mesure la famille sera capable de composer avec les différents changements qu'implique l'arrivée dans un nouveau pays. Bon nombre de familles y parviennent malgré les inévitables difficultés qui seront abordées dans ce document.

5.1 Le couple immigrant

Dans certaines sociétés traditionnelles les rôles entre le mari et la femme sont nettement délimités. L'autorité du mari et du père est très importante et celui-ci est souvent le seul pourvoyeur de la famille. Les femmes, quant à elles, voient à l'éducation des enfants et à l'entretien ménager.

L'immigration entraîne fréquemment des bouleversements dans la vie du couple qui peut devoir faire l'apprentissage de la famille nucléaire. Le couple est en même temps confronté à des tensions dans ses rapports avec les enfants étant donné les multiples aspects de l'intégration à divers milieux.

Séparation des familles lors du processus migratoire

Une personne qui immigrer n'arrive pas toujours au pays accompagnée de son conjoint ou de sa conjointe et de leurs enfants. Il est en effet assez fréquent que les membres d'une même famille soient séparés au cours du processus migratoire. Les délais bureaucratiques et la nécessité d'accumuler suffisamment d'économies pour que l'homme ou la femme soit en mesure d'assumer son rôle de garant ou de garante font en sorte qu'il s'écoule parfois plusieurs mois, voire plusieurs années, avant qu'ait lieu la réunification de la famille. La durée de la séparation sera déterminante dans la reprise de contact puisque les époux vivront souvent un décalage culturel plus ou moins important. Dans certains cas, l'homme, arrivé en premier, aura intégré de nouvelles valeurs et pourra même avoir entamé une nouvelle relation de couple. La femme pourrait également se retrouver dans cette situation.

Isolement

Plusieurs familles sont déstabilisées en raison de la perte du soutien de la famille élargie. Le couple n'a plus l'appui de l'entourage et doit se redéfinir. Dans les premiers mois de

l'immigration, un clivage des rôles de l'homme et de la femme aura tendance à s'établir. La femme assurera souvent un rôle affectif dans la famille tandis que l'homme créera des liens avec le milieu. À long terme, la perte du réseau social peut cependant, pour la femme qui n'a plus de contacts avec l'extérieur, s'avérer très difficile à vivre. Il y a perte de valorisation sociale d'un rôle qu'elle assumait avec fierté dans son pays. Elle n'a souvent plus aucun pouvoir économique puisqu'elle doit compter sur son mari pour sa subsistance. Si à ces difficultés s'ajoute celle de ne pas connaître la langue du pays d'accueil, la femme se sentira démunie et souffrira d'isolement.

Transformation des rôles

Un phénomène inverse peut se produire lorsque c'est la femme qui se trouve un emploi et que l'homme n'arrive pas à accéder au marché du travail. Il y a une remise en cause importante de la structure des rôles établis dans le couple. Le pouvoir et l'autorité de l'homme, dans bien des cas, se trouvent modifiés par les circonstances, et la dévalorisation sociale qu'il vit s'accroît du fait que sa femme a acquis une autonomie et perçoit un salaire.

Difficultés d'adaptation au nouveau contexte

Le couple doit établir un nouvel équilibre dans sa façon d'évoluer à l'intérieur d'un système social, économique et culturel différent. Confrontés à de nouvelles valeurs, l'homme et la femme peuvent avoir de la difficulté à cheminer au même rythme. L'éducation des enfants, l'adoption ou non de certaines valeurs de la société d'accueil, les revendications nouvelles de la femme sont autant d'éléments susceptibles de créer des tensions dans le couple.

5.2 Les enfants

Pour les parents d'ici comme pour ceux d'ailleurs, l'éducation des enfants demeure une préoccupation majeure. Pour les femmes, plus particulièrement, cette tâche est lourde, car non seulement l'éducation doit-elle être conforme à leur nouveau milieu, mais il faut aussi qu'elle corresponde aux traditions de leur pays d'origine dont elles se sont faites les gardiennes. La peur qu'ont les parents de perdre leur culture d'origine les amène souvent sur un terrain de confrontation avec leurs enfants.

Le phénomène d'acculturation

Par la fréquentation régulière des institutions scolaires, les enfants entrent en relation plus étroite avec la société d'accueil. Ils intègrent ainsi plus rapidement les valeurs nouvelles, étrangères à leur culture d'origine. Dans certains cas, ils jouent même un rôle de médiation entre les parents et la société d'accueil. Il en résulte que les jeunes membres de la famille s'acculturent plus vite que leurs aînés. C'est ainsi que les jeunes se retrouvent partagés entre deux codes culturels : celui de l'école et des amis et celui de la famille. En faisant entrer la nouvelle culture au foyer, ils y introduisent des éléments de conflits interculturels. Certains enfants iront jusqu'à invoquer la Loi sur la protection de la jeunesse lorsqu'il y a des conflits. L'ambivalence entre les cultures se manifeste davantage chez les adolescentes et les adolescents

qui traversent une période de crise identitaire et qui ont besoin de s'affirmer face à leurs parents. Leur besoin d'être reconnus et acceptés comme étant différents de leurs parents représente souvent pour ces derniers une menace pour la survie de leur culture et de leur rôle d'éducateur. Ce problème d'identité peut amener les jeunes à rejeter leur culture d'origine et, par le fait même, leur mère, qu'ils perçoivent comme celle qui préserve et transmet cette culture.

5.3 La famille élargie

Perte du réseau d'entraide et du sentiment d'appartenance

Dans bien des cas, la famille immigrante perd, à son arrivée au pays, le sentiment d'appartenance qui la liait à sa communauté d'origine. Pour plusieurs, la famille élargie jouait un rôle de cohésion et de soutien social. Le partage des tâches et les soins aux enfants s'effectuaient plutôt avec la famille élargie qu'avec le conjoint. Dans certains pays en voie de développement, la famille élargie représentait également une entité économique. Ainsi, les différents membres de la famille élargie assumaient un rôle défini qui favorisait l'harmonie et l'entraide. Les aînés, dans bien des cas et dans bien des pays, étaient honorés par leurs proches. Les enfants, quant à eux, devaient respect et obéissance à leurs parents, à leurs professeurs et aux adultes de la communauté en général. Le groupe familial représentait un réseau d'appui et pouvait servir de tampon médiateur et de contrôle des conduites dans les relations conflictuelles entre les époux. Cette perte du réseau familial élargi amène les nouvelles arrivantes et les nouveaux arrivants à ressentir non seulement l'absence de leurs proches et la privation de leur ancien mode de vie, mais les oblige dorénavant à se débrouiller seuls.

Accession à de nouveaux projets

Pour d'autres, par contre, l'immigration entraîne la possibilité d'accéder à des projets personnels impossibles à envisager auparavant. C'est le cas, par exemple, de certaines femmes qui se retrouvent libérées de l'emprise de leur belle-famille lorsqu'elles arrivent au pays. Elles peuvent, à l'intérieur de la famille nucléaire, entrevoir de nouvelles possibilités de réalisation personnelle.

Loyauté envers les proches restés au pays

La famille élargie peut représenter une responsabilité et un poids supplémentaire pour la famille immigrante. En effet, les familles nouvellement établies conservent habituellement des liens très étroits avec leurs proches restés dans le pays d'origine qui peuvent souvent les croire riches du simple fait qu'elles vivent au Canada. Cette situation peut les amener à réclamer une aide financière que la famille immigrante aura du mal à refuser.

5.4 La famille monoparentale

Parler de familles monoparentales, c'est en général parler de femmes pauvres élevant seules leurs enfants. Pour la nouvelle arrivante, cette situation précaire vient s'ajouter aux difficultés que comporte le processus migratoire. Pour plusieurs raisons, la femme immigrante peut se retrouver seule à la tête de sa famille.

Séparation et divorce

Les multiples difficultés éprouvées au cours du processus migratoire peuvent amener le couple à se séparer. De nombreux couples éviteront la séparation étant donné que la famille nucléaire demeure souvent le principal noyau d'entraide et que le divorce représente le pire déshonneur face à la communauté. D'autres, par contre, opteront pour la séparation ou le divorce.

Abandon

Certaines femmes seront tout simplement abandonnées par un conjoint qui les laissera sans ressources. L'abandon surviendra en général dans les premiers temps de la réunification familiale, à l'arrivée de la femme et des enfants au pays.

Migration de la famille monoparentale

Certaines femmes arrivent au pays sans conjoint. Cette situation sera temporaire puisque le conjoint viendra la retrouver dans quelque temps ou, encore, le conjoint n'existe pas, a disparu ou est décédé.

5.5 Comment intervenir auprès des familles ?

Les femmes sont souvent celles par qui vient la demande d'aide lorsque se présentent des problèmes. La demande est parfois exposée directement mais, le plus souvent, elle est exprimée une fois la relation de confiance établie. C'est pourquoi il demeure essentiel d'être attentif, dans un premier temps, aux demandes concrètes et parfois matérielles de la nouvelle arrivante. Rappelons que le but de l'intervention sera d'amener la personne à agir sur sa situation et que la stratégie des petits pas sera souvent la plus efficace. En effet, il faut comprendre que pour plusieurs personnes, il est très difficile d'exprimer leurs problèmes familiaux. Un climat de chaleur et de respect encouragera cependant la personne à communiquer et à envisager des pistes de solutions adaptées à ses besoins.

Confidentialité

Lors de rencontres individuelles, l'intervenante et l'intervenant insisteront d'abord sur leur rôle, sur la confidentialité des services et sur les objectifs de la rencontre.

Demande claire

Il sera important de prendre du temps pour bien décoder la demande qui est formulée. Quelles que soient les difficultés exprimées dans les rapports parentaux ou conjugaux, la personne devra se sentir acceptée et accueillie dans sa démarche de demande d'aide.

Reconnaissance des difficultés vécues et validation des sentiments

L'intervenante et l'intervenant amèneront la personne à exprimer les difficultés éprouvées dans la famille en s'assurant de ne porter aucun jugement. Celle-ci ne doit pas se sentir blâmée dans sa façon, par exemple, d'élever ses enfants ou dans son rôle traditionnel d'épouse soumise ou de conjoint autoritaire. On peut demander à la personne de décrire sa situation dans le pays d'origine (éprouvait-elle les mêmes difficultés ?), sa conception de la famille (avait-elle un réseau d'entraide important ?) et des rôles de chacun (qu'est-ce qui a changé ?). Cet échange permettra de comprendre les valeurs privilégiées par la personne et le contexte dans lequel se présentent les difficultés actuelles. Ce processus aidera également la personne à prendre conscience de sa situation présente et de la nécessité de modifier sa perception.

Information

Il sera utile, dans bien des cas, d'apporter des points d'information, notamment sur les lois, les droits et les ressources. L'intervenante et l'intervenant serviront également de relais avec la société d'accueil en expliquant les valeurs associées, par exemple, à l'éducation : l'enfant apprend à devenir indépendant, il profite de beaucoup de liberté, il est protégé par l'État dans les cas d'abus, etc. Les valeurs liées à la famille seront également expliquées à la personne qui consulte (valeur égalitaire entre les hommes et les femmes, autonomie des femmes, partage des tâches entre les hommes et les femmes, caractère criminel de la violence familiale, etc.).

Recherche de solutions

Que veut la personne ou la famille qui fait une demande d'aide ? Qu'est-ce qui est acceptable ? Qu'est-ce qui est non négociable ? Après avoir répondu à ces questions, on peut fixer des objectifs précis en regardant d'abord ce qui a été fait dans le passé et dans quelle mesure ces solutions ont porté fruit. On peut également présenter un inventaire de solutions et de ressources qui permettront à la personne ou à la famille de faire des choix adaptés à ses besoins.

Intervention de groupe

Dans un groupe, le partage d'expériences communes entre les participantes et les participants peut amener la création de liens d'entraide et de solidarité. Il sera donc souvent intéressant de réunir des personnes ou des familles aux prises avec des difficultés communes de façon à les amener à cibler ensemble des actions concrètes à entreprendre pour contrer les difficultés familiales (groupes de parents d'adolescentes et d'adolescents, groupes de mères isolées, etc.). Des sessions d'information sur des thèmes touchant la famille et les difficultés d'adaptation peuvent également s'avérer très utiles aux personnes qui ont souvent le sentiment d'être les

seules à éprouver ces problèmes (sessions sur la relation parent-enfant, sur le système scolaire, sur l'adolescence, sur les transformations dans le couple et dans la famille, etc.).

5.6 Ressources pour les familles

- Association des familles uniparentales du Canada (514) 747-3806
Pour connaître la liste des organismes membres de sa région.
- Éducation-coup-de-fil (514) 525-2573
Service téléphonique de consultation professionnelle confidentiel, anonyme et gratuit, pour ceux et celles qui éprouvent des difficultés courantes reliées à l'éducation et à la communication parent-enfant.
- Entre parents (514) 738-5752
Service de soutien pour parents en situation conflictuelle avec leurs adolescents et leurs adolescentes.
- Fédération des associations de familles monoparentales et recomposées du Québec (514) 729-6666
Pour connaître la liste des organismes membres de la fédération, dans sa région.
- Association des CLSC et des CHSLD du Québec (514) 931-1448 ; 1 800 361-4661
La plupart des CLSC offrent des services psychosociaux aux familles et aux couples en difficulté. La personne doit s'adresser au CLSC de son quartier. Pour en connaître les coordonnées, on peut en faire la demande à la fédération en mentionnant son code postal.

Médiation familiale pour les couples avec enfants

- Ordre professionnel des travailleurs sociaux (514) 731-3925 (frais virés acceptés)
- Barreau du Québec (514) 954-3458 ; 1 800 361-8495, poste 458
- Chambre des notaires du Québec (514) 879-1793 ; 1 800 263-1793
- Ordre professionnel des conseillers et conseillères d'orientation du Québec (514) 737-4717 ; 1 800 363-2643
- Ordre des psychologues du Québec (514) 738-1223 ; 1 800 561-1223
- Association de médiation familiale du Québec (514) 866-6769 ; 1 800 667-7559
Services offerts par des médiatrices et médiateurs accrédités par leur corporation professionnelle, pour les cas de séparation ou de divorce (prise de décision, garde des enfants, droits d'accès, partage des biens, pension alimentaire, etc.). Six rencontres gratuites dont une rencontre d'information sur la médiation.
- Parents anonymes (514) 288-5555 ; 1 800 361-5085
Centre d'écoute téléphonique pour parents en difficulté. Aide, soutien et conseils. Service anonyme, confidentiel et gratuit.

- SARIMM (514) 731-8531, poste 2880
Service d'aide pour les personnes réfugiées ou immigrantes du Montréal métropolitain.
Services psychosociaux aux personnes réfugiées et immigrantes en difficulté d'adaptation.
- Tel-jeunes (514) 288-2266 ; 1 800 263-2266
Centre d'écoute téléphonique pour jeunes de 5 à 20 ans.

AUTRES RESSOURCES POUR LES FAMILLES

Organisme

Adresse

Téléphone

Télécopieur

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

6 La famille immigrante et le logement

À l'arrivée au pays, toutes les énergies de la famille sont concentrées sur la recherche d'un logement et l'installation matérielle. La plupart des nouvelles arrivantes et des nouveaux arrivants choisissent de s'installer à Montréal. Leurs proches établis dans cette ville auront alors une très grande influence dans le choix du quartier. La recherche d'un logement peut présenter plusieurs difficultés qui ont trait à la méconnaissance du système québécois en matière de logement et aux problèmes reliés à la langue. Pour cette raison, l'accompagnement dans cette démarche est très important pour faciliter l'intégration et ainsi répondre aux besoins des familles.

6.1 Difficultés liées à l'habitation

Le manque de ressources financières

Pour la famille à faible revenu, il est très difficile de trouver un logement convenable et adapté à ses besoins. Sur l'île de Montréal, on observe de façon continue une tendance à la hausse des prix des loyers, et ce, malgré un taux d'inoccupation du marché locatif élevé. De plus, les délais d'attente pour les logements subventionnés par la Société d'habitation du Québec (Habitation à loyer modique [HLM]) les rendent difficilement disponibles au moment opportun. À ce sujet, il est toujours préférable de vérifier les critères d'admissibilité.

Le manque d'information

Le manque d'information peut amener les familles à signer des engagements qui auront des conséquences directes sur leurs conditions de vie et leur adaptation au nouveau milieu. Le choix d'un quartier inadéquat, un loyer trop élevé, un logement trop petit ou insalubre auront un effet direct sur la vie quotidienne de tous les membres de la famille. Celle-ci aura donc besoin d'être informée sur l'existence et les modalités du bail, sur les droits et responsabilités des propriétaires et des locataires et sur les ressources pouvant leur venir en aide dans leur recherche d'un logement, ainsi que sur tous les aspects qui en découlent (entretien, chauffage, électricité, téléphone, etc.).

Le bail

Les nouvelles arrivantes et les nouveaux arrivants ne sont pas toujours habitués à transiger avec les propriétaires par l'entremise d'un bail. Pour plusieurs, ce n'est pas une pratique courante de signer un engagement officiel : ils avaient plutôt l'habitude des ententes verbales. Le bail constitue un contrat dont les personnes ne réalisent pas toujours les conséquences. Sans une information adéquate, les familles peuvent se trouver dans une situation de vulnérabilité que certains propriétaires n'hésiteront pas à exploiter. C'est ainsi que certaines familles peuvent devoir payer un coût exorbitant pour un logement qui ne vaut pas ce prix ou encore pour un logis insalubre.

La discrimination

Certaines familles auront plus de difficulté à trouver un logement à cause des préjugés entretenus à l'égard de leur appartenance ethnique ou de leur situation familiale. Par exemple, une femme seule membre d'une minorité visible ou chef de famille avec plusieurs enfants à charge inspirera de la méfiance chez certains propriétaires qui refuseront de louer. Il faut savoir cependant que la Charte des droits et libertés de la personne du Québec interdit à tout propriétaire de refuser un logement à quelqu'un en raison de sa race, de son origine ethnique, de sa religion, de sa nationalité ou de son orientation sexuelle.

Surpeuplement

Dans le cas des familles immigrantes nombreuses, l'insuffisance des revenus fera en sorte qu'elles accueilleront les membres de la famille élargie. Par ailleurs, plusieurs familles peuvent se regrouper et élire domicile au même endroit.

Logement inadapté pour une personne à mobilité réduite

La famille aura probablement des difficultés supplémentaires pour trouver un logement adapté à ses besoins, lorsque l'un de ses membres a des incapacités réduisant sa mobilité.

Le harcèlement

Une famille peut être contrainte à subir le harcèlement d'un propriétaire qui désire l'expulser de son logement avant la fin du bail ou encore augmenter indûment le loyer. Souvent, les personnes qui utilisent le harcèlement menacent de dénoncer la famille auprès des services d'immigration. Celle-ci peut alors craindre des représailles ou des obstacles quant à sa demande d'établissement au Québec et être tentée de céder aux pressions.

6.2 Comment aider une famille à trouver un logement ?

Logement temporaire

Dans un premier temps, on conseillera à la famille nouvellement arrivée de s'installer de façon temporaire dans un logement, un appartement ou une chambre, meublé et loué à la semaine, de façon à pouvoir s'informer et prendre le temps de choisir un domicile conforme à ses besoins à long terme.

Certains organismes d'accueil et d'établissement offrent des services d'hébergement temporaire à l'intention des personnes nouvellement arrivées. Le MRCI, dans le cadre de son programme PAIR (Programme d'accueil et d'installation des réfugiés), pourra supporter financièrement l'hébergement des personnes réfugiées parrainées par le gouvernement du Québec pendant un maximum de trois jours suivant leur arrivée au Québec, au cours desquels seront également évalués leurs besoins. Les personnes qui revendiquent le statut de réfugié sur place (au Québec), pourront être hébergées si elles sont démunies à l'Hôtel YMCA par le SARIMM

jusqu'à l'obtention de leur premier chèque de la sécurité du revenu (émis par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité).

Orienter si nécessaire

Certains organismes d'aide à l'établissement offrent des services gratuits d'aide à la recherche d'un logement pour les nouveaux arrivants et les nouvelles arrivantes. L'intervenante et l'intervenant n'hésiteront pas à leur fournir les renseignements utiles à la recherche d'un logement.

Déterminer la somme pouvant être allouée au loyer

Idéalement, la proportion du revenu brut devant être allouée au logement (incluant électricité et chauffage) ne devrait pas dépasser 30 %. Avant de prendre une décision, il est donc important pour la famille de déterminer sa capacité de payer, en établissant un budget mensuel qui tienne compte des revenus et des dépenses prévus. Une mise en garde sera faite concernant des frais pouvant être occasionnés par des appels interurbains faits dans leur pays d'origine. Malgré des prévisions budgétaires précises, certaines familles ne réussiront pas, faute de moyens financiers, à s'en tenir à la proportion idéale du 30 %, ce qui entraînera inévitablement des coupures dans les autres besoins essentiels.

Déterminer les besoins de la famille

Les besoins de la famille détermineront le type de logement souhaitable. Le nombre d'enfants et d'adultes indiquera le nombre de pièces adéquat. La famille a-t-elle besoin d'un logement meublé ou semi-meublé ? avec ou sans poêle et réfrigérateur ? avec ou sans salle de lavage ? La famille préfère-t-elle un quartier plutôt qu'un autre (en a-t-elle visité plusieurs ? connaît-elle des gens établis ici ?). Toutes ces précisions permettront d'orienter la recherche d'un logement.

Contre la discrimination

Avant toute démarche en vue de chercher un logement, il peut être utile, si la famille a des raisons de croire qu'elle pourrait être victime de discrimination, de lui conseiller de se munir de lettres de recommandation des propriétaires actuels ou anciens ou encore d'une personne de confiance (curé, gérant de banque, etc.). Elle peut également produire des reçus de loyer ou d'électricité afin de démontrer sa capacité de payer le futur loyer. En cas de plainte, des témoins sont toujours utiles lorsqu'il y a des doutes sur le caractère discriminatoire d'un refus de logement. Au téléphone, la personne qui a un accent repérable pourra demander, par exemple, à un ami ou une amie n'ayant pas d'accent repérable de téléphoner à sa place et de vérifier ainsi s'il y a preuve flagrante de discrimination.

Magasiner un logement

L'intervenante et l'intervenant assisteront la nouvelle arrivante et le nouvel arrivant dans la recherche d'un logement correspondant à leurs besoins. Ils auront à traduire les offres de logements et devront agir à titre d'interprètes ou d'intermédiaires auprès des propriétaires. L'intervenante et l'intervenant devront alors s'informer sur plusieurs points pour aider la famille à faire un choix éclairé. Ils obtiendront d'abord par téléphone les renseignements sur les logements à louer et sélectionneront ceux qui semblent intéressants à visiter pour ensuite en faire une liste. Ils s'adresseront également à des organismes d'accueil et d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants et des nouvelles arrivantes qui mettent à jour des banques de logements déjà évalués. Ils pourront finalement accompagner les familles lors des visites qui se feront, de préférence, une fois le jour et une fois le soir, afin d'avoir une idée plus juste de l'état du logement et du voisinage.

Comment choisir un logement ?

- L'eau chaude, les frais de chauffage et l'électricité sont-ils compris dans le prix du loyer ? Si non, demander quels sont les coûts reliés à ces services et qui s'ajouteront au prix du loyer.
- Le poêle et le réfrigérateur sont-ils fournis ? Si oui, en vérifier l'état.
- Y a-t-il une salle de lavage ou encore une entrée pour une lessiveuse ? Aller visiter la salle de lavage s'il y en a une. Sinon, voir s'il y a une buanderie à proximité.
- L'état des portes et fenêtres, la qualité de l'isolation sont-ils adéquats ?
- Les robinets de la cuisine, de la salle de bain, les serrures, la cuisinière et le four fonctionnent-ils bien ? Y a-t-il une sortie de secours ? Y a-t-il des blattes (coquerelles) dans le logement ? Il est nécessaire d'ouvrir les armoires et les placards ou de questionner les voisins.
- Si le logement a besoin d'être repeint, qui en assumera les frais ?
- Y a-t-il un espace extérieur réservé aux enfants et y a-t-il beaucoup d'enfants dans le voisinage ?
- Quelle est la proximité des écoles, garderies, arrêts d'autobus et stations de métro, CLSC, banques, épiceries, etc. ?
- Les autres locataires sont-ils satisfaits de leur logement ? Y a-t-il eu des problèmes de vermine dans l'édifice ?
- Ils noteront ces divers renseignements afin d'être en mesure de comparer, par la suite, les logements visités : date et heure de la visite, nom de la personne rencontrée, numéro de téléphone et poste où la joindre (concierge, gérant), nom du propriétaire et coordonnées de celui-ci, coût actuel du loyer, etc.

Signature du bail

L'intervenante et l'intervenant prendront le temps d'expliquer à la nouvelle arrivante et au nouvel arrivant les clauses et les modalités du bail (durée de l'engagement, frais inclus, frais exclus, forme de paiement, etc.) en leur faisant la lecture intégrale. Ils vérifieront également si toutes les ententes verbales y figurent et s'assureront que le propriétaire remettra une copie des règlements de l'immeuble (s'il y a lieu) et une copie du bail dans les dix jours suivant la signature de celui-ci.

Changement d'adresse

L'intervenante et l'intervenant informeront la famille immigrante de l'importance d'effectuer les changements d'adresse et de faire interrompre ou transférer certains services, notamment : changement d'adresse à la Société canadienne des postes, transfert des services d'Hydro-Québec la journée du déménagement (prendre en note la position des aiguilles des cadrans du compteur de l'électricité de l'ancien et du nouveau logement), avis à l'assureur, aux compagnies de téléphone, de gaz et de câblodistribution. Il est également pertinent d'informer les services du MRCI de tout changement d'adresse.

À long terme

Si la famille immigrante le souhaite et répond aux critères d'admissibilité, l'intervenante et l'intervenant l'aideront à remplir une demande de logement à prix modique (HLM, coopérative de logement) auprès de l'Office municipal d'habitation de sa région. Lorsque la famille est inscrite sur une liste d'attente, il sera pertinent de communiquer à plusieurs reprises avec cet organisme afin de manifester l'urgence de la demande et démontrer la motivation de la famille.

Quoi faire en cas de problème ?

L'intervenante et l'intervenant apporteront le soutien nécessaire aux personnes éprouvant des problèmes avec leur propriétaire :

- en cas de conflit, agir en médiation entre la famille et le propriétaire et tenter de trouver un arrangement acceptable pour les deux parties ;
- en cas de besoin, fournir à la famille une liste de ressources spécialisées en matière de logement (comités de logement, association de locataires, organismes d'accueil et d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants et des nouvelles arrivantes, Régie du logement, etc.) ;
- en cas de discrimination, soutenir les nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes dans le dépôt d'une plainte à la Commission des droits de la personne et de la jeunesse du Québec (CDPJ) ;
- en cas de litige sérieux (harcèlement, réparations non effectuées, vermine, etc.), les aider à exercer des recours auprès de la Régie du logement ;
- en cas de problèmes de vermine, orienter les personnes vers le Module des permis et des inspections de la municipalité visée.

6.3 Organismes d'aide en matière de logement

Soutien à la recherche de logement et à la défense des droits :

- Regroupement des organismes du Montréal ethnique pour le logement (ROMEL) (514) 341-1057
Organisme spécialisé en habitation et en immigration : service informatisé de recherche de logement, services d'hébergement temporaire (une trentaine de chambres à prix modique), services de soutien et de représentation aux victimes de discrimination dans le logement, sessions d'information, sur les institutions financières et sur l'électricité, etc. ROMEL a produit un guide à leur intention pour les personnes nouvellement arrivées (1996), intitulé *Comment se loger ? On peut se le procurer en faisant une demande par téléphone.*
- Association des locataires des habitations Jeanne-Mance (AHJM) (514) 845-6394
- Association des locataires de Longueuil (ALL) (450) 670-5080
- Association des locataires de Villeray (514) 270-6703
- Carrefour populaire de Saint-Michel (514) 722-1211
- Comité d'action des citoyennes et citoyens de Verdun (514) 769-2228
- Comité d'action de Parc-Extension (514) 278-6028
- Comité logement Bordeaux-Cartierville (514) 331-1773
- Comité logement Centre-Sud (514) 521-5992
- Comité logement du conseil communautaire Notre-Dame-de-Grâce (514) 484-1471
- Comité logement de la Petite-Patrie (514) 272-9006
- Comité logement Plateau Mont-Royal (514) 527-3495
- Comité logement Rosemont (514) 597-2581
- Entraide logement Hochelaga-Maisonneuve (514) 528-1634
- Info-Logis de Mercier-Est (514) 354-7373
- Organisation d'éducation et d'information logement Côte-des-Neiges (514) 738-0101
- POPIR Comité logement Saint-Henri (514) 935-4649
- Regroupement information logement de Pointe-Saint-Charles (RIL) (514) 932-7742

Pour connaître les associations situées en région, communiquer avec :

- Front d'action populaire en réaménagement urbain (FRAPRU) (514) 522-1010
- Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec (514) 521-7114
- Société d'habitation du Québec (SHQ) 1 800 463-4315

Programme Allocation-logement :

En octobre 1997, le gouvernement du Québec a mis sur pied un nouveau programme d'aide financière pour venir en aide aux ménages à faible revenu. Pour y être admissible, la personne (demandeur ou conjoint) doit avoir 56 ans et plus (55 ans et plus, à partir d'octobre 1998) ou avoir un enfant à charge et consacrer plus de 30 % de son revenu familial pour se loger, lequel devra être inférieur aux revenus maximums d'admissibilité du programme. Ce programme tient donc compte du revenu familial, du nombre de personnes

composant le ménage et du coût du loyer. En ce qui concerne les personnes immigrantes, il est pertinent de s'informer sur leur admissibilité.

- Revenu Québec (514) 864-7020
Information sur le programme Allocation-logement.

Hébergement temporaire :

- Société de gestion Querbes. Centres d'hébergement temporaire gérés par ROMEL (514) 341-1057
Maison Poincaré (clientèle hommes) et Maison Prud'homme (clientèle femmes).
- SARIMM (514) 731-8531, poste 2880
Service d'hébergement temporaire à l'Hôtel YMCA, pour les personnes qui revendiquent le statut de réfugié.

Logements à prix modique ou recommandés :

- Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) (514) 872-6442
Gère les habitations à loyer modique (HLM) pour les familles à faible revenu. Inscription des demandes de HLM. Liste d'attente.

En région :

- Société d'habitation du Québec (SHQ) 1 800 463-4315
Pour connaître l'adresse du bureau de l'Office municipal d'habitation de sa région (il en existe plus de 900 répartis dans toutes les régions du Québec). Pour obtenir de l'information sur les habitations à loyer modique (HLM), des renseignements sur les critères d'admissibilité et de l'information générale sur les coopératives d'habitation et les OSBL (organismes sans but lucratif).
- Fédération des OSBL Habitations de Montréal (514) 527-6668
Unités de logement pour personnes seules ou petites familles (résidentes et résidents permanents établis depuis plus d'un an) à faible revenu. Aide communautaire. Clientèle mixte (environ 30 % de femmes).
- Habitation familiale Noral (514) 274-4984
Quinze unités de logements 3 ½ pièces, à prix modique, pour femmes seules avec un enfant. Location de un mois à deux ans. Soutien à la réinsertion sociale. Quartier Villeray, Montréal.
- Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM) (514) 872-2040
Offre des logements de qualité à prix compétitif. Prix fixe préétabli et sans rapport avec le revenu familial. Service de réparation 24 heures. Pas de liste d'attente.

Plaintes

- Commission des droits de la personne et de la jeunesse du Québec (514) 873-7618 ;
1 800 361-6477
Service d'enregistrement des plaintes pour cause de discrimination.
- Module des permis et inspections Ville de Montréal (514) 872-3181 ; Ville de Québec (418)
691-6456
Plaintes concernant la salubrité, le confort, l'entretien et la sécurité des immeubles
résidentiels.
- Régie du logement (514) 873-2245
Service d'information et d'aide au règlement des conflits entre propriétaires et locataires.
Rend des décisions dans les causes qui lui sont soumises.

En région :

- Hull 1 800 676-2245
- Québec 1 800 683-2245
- Saint-Jérôme 1 800 436-5881
- Sherbrooke 1 800 820-3375
- Trois-Rivières 1 800 371-6872

Autres services d'information :

- Bureaux accès Montréal (514) 872-1111 ; (514) 872-2237
Renseignements généraux sur les services de la Ville de Montréal.
- Communication-Québec (514) 873-2111 (Montréal) ; (418) 643-1344 (Québec)
Service téléphonique d'information et d'orientation en ce qui a trait aux programmes et
services des gouvernements du Québec et du Canada. Dépliants disponibles. Compte 25
bureaux en région. Consulter l'annuaire téléphonique, pages bleues, section
« Gouvernement du Québec ».
- Groupe conseil en développement de l'habitation (514) 849-7800
Aide au développement des coopératives de logement sur l'île de Montréal.
- Info secours logement, Ville de Montréal (514) 488-0412
Renseignements téléphoniques concernant les problèmes de logement.

7 La famille immigrante et la santé et les services sociaux

Toute personne qui arrive dans un nouveau pays est inévitablement confrontée à une période d'adaptation qui peut durer plus ou moins longtemps. Les changements de climat et d'alimentation, les difficultés de communication, le stress causé par une recherche d'emploi infructueuse, un nouveau travail, les traumatismes vécus avant l'arrivée au pays sont autant de facteurs susceptibles d'influencer la santé physique et mentale de l'individu.

La santé physique

La clientèle immigrante n'étant pas homogène, les raisons pour lesquelles elle a recours aux services de santé peuvent être multiples et variées selon l'origine culturelle, le statut ou l'âge. Les conditions de vie et de travail ont également un impact important sur la santé. Le Québec a connu, au cours des cinquante dernières années, un bouleversement des rôles de la famille et de la religion. Ceci ne facilite pas la tâche des intervenantes et des intervenants lorsqu'il s'agit de reconnaître et de comprendre le poids des traditions enracinées depuis de nombreuses générations dans certaines cultures.

Les familles immigrées ont souvent une perception de la santé et de la maladie différente de celle prévalant dans les établissements de santé. Les situations d'incompréhension interculturelle constituent souvent des obstacles à une bonne intervention. Par exemple, dans certaines cultures, on ne parle pas de ses problèmes gynécologiques à une personne étrangère, encore moins si cette personne est un homme. S'il faut en plus expliquer ses malaises par l'intermédiaire d'une ou d'un interprète, le choc culturel est pénible. Comment convaincre une femme, par exemple, de la nécessité d'utiliser des moyens de contraception si c'est un mari en désaccord qui fait la traduction ? Comment encourager une femme enceinte à boire du lait si, dans son pays, cette pratique n'a jamais fait partie des habitudes alimentaires ? Pour les membres de la famille, lorsque les problèmes de communication se présentent, ils se situent à deux niveaux : difficulté à expliquer les besoins réels à cause des différences culturelles ; difficulté à se faire comprendre à cause de la non-maîtrise de la langue ou de la barrière que représente l'interprète.

Dans le cadre de la Loi sur la santé et les services sociaux, plusieurs établissements ont mis sur pied des mécanismes d'adaptation permettant une meilleure accessibilité des services à une population de plus en plus culturellement diversifiée. Ils fournissent une information mieux adaptée à la clientèle multiethnique et ils s'assurent d'une plus grande présence, au sein de leur établissement, de Québécoises et de Québécois issus des groupes ethniques. Ils reconnaissent l'expertise des groupes communautaires ethniques et travaillent en partenariat avec eux et ils offrent une formation interculturelle à leur personnel, etc.

La santé mentale

La migration comme telle n'augmente pas les risques pour la santé mentale. Ce sont plutôt les circonstances de l'immigration qui peuvent favoriser des troubles mentaux⁵. Les principaux facteurs pouvant avoir un effet négatif sur la santé mentale sont les suivants :

- une mauvaise situation socio-économique personnelle découlant de l'immigration (déqualification, travail temporaire, etc.) ;
- l'incapacité de parler la langue du pays d'accueil ;
- la séparation d'avec la famille élargie ;
- des attitudes négatives de la part de la société d'accueil ;
- l'impossibilité de maintenir des rapports significatifs avec la communauté d'origine ;
- un stress prémigratoire causé par la situation sociale ou politique prévalant dans le pays d'origine ;
- le fait d'avoir migré pendant l'adolescence ou durant le troisième âge.

La situation particulière des personnes réfugiées

En plus d'être soumises aux mêmes conditions de stress prémigratoire et migratoire que les autres immigrants, les personnes réfugiées n'ont pas, pour la plupart, choisi l'immigration. Elles ont plutôt fui un pays représentant un danger de mort ou de persécution et peuvent alors se retrouver dans une situation de détresse émotive très grande. Dans ce cas, on peut comparer les effets psychologiques de l'exil aux effets causés par le décès d'un proche. Les étapes du deuil sont longues et difficiles à surmonter si on y ajoute les traumatismes découlant d'un contexte de guerre ou de répression militaire. Cette répression peut avoir été particulièrement violente, entraînant parfois la perte ou la disparition des proches ; les risques de troubles psychologiques sont alors élevés. Les traumatismes ont un effet déterminant sur la santé mentale et physique chez les victimes de torture, les femmes violées et leur famille. Même une fois arrivées au pays, les personnes réclamant d'être reconnues comme réfugiées auront à vivre dans l'incertitude avant d'obtenir le droit de s'établir au pays. Elles seront inquiètes pour les proches restés dans le pays qu'elles ont fui et éprouveront des sentiments de culpabilité du fait de les avoir laissés derrière elles.

7.1 Un régime universel de soins de santé : quelques particularités

Au Québec, tous les services d'urgence et la plupart des services de santé sont accessibles « gratuitement » pour tous les détenteurs de carte d'assurance-maladie du Québec. Ce sont des services publics financés à même les impôts des contribuables. Les résidents et les résidentes du Québec n'ont qu'à présenter leur carte d'assurance maladie pour avoir accès à ces services. Les travailleurs temporaires possédant un « permis de travail », de même que les résidents permanents sont admissibles à l'assurance maladie du Québec.

5. BEISER et autres, cité dans BIBEAU, G. et autres, *La santé mentale et ses visages : Un Québec pluriethnique au quotidien*, Boucherville, Gaëtan Morin éditeur, 1992, p. 20.

Toutefois, depuis juin 1996, l'ensemble des personnes qui revendiquent le statut de réfugié ne peut plus obtenir la carte d'assurance maladie puisque les soins de santé sont dorénavant assumés par le gouvernement fédéral en vertu du nouveau Programme de santé intérimaire. Ainsi, toute personne qui revendique le statut de réfugié devra avoir en sa possession un certificat d'admissibilité au programme fédéral de santé intérimaire (FSI), valide pour une période déterminée, si elle désire recevoir des soins de santé essentiels. C'est ce document qu'elle doit présenter au personnel professionnel du secteur de la santé. Il faut savoir que certains professionnels et certaines professionnelles hésitent parfois à honorer ce certificat à cause des contraintes administratives qui en résultent. Par conséquent, les personnes doivent insister avant de s'adresser ailleurs pour obtenir les soins nécessaires.

7.2 Le réseau de la santé et des services sociaux

Le réseau de la santé et des services sociaux comprend plus de 1 000 établissements qui agissent de façon complémentaire. C'est le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) qui détermine les grandes priorités, les objectifs et les orientations en matière de santé et de services sociaux.

Les dix-huit régions régionales réparties à travers le Québec ont la responsabilité de planifier, d'organiser, de mettre en œuvre et d'évaluer les services de santé et les services sociaux dispensés par les établissements de leur région administrative. Dans son plan régional d'accessibilité aux communautés ethnoculturelles 1997-1999, la Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre a adopté quatre orientations majeures : favoriser les approches adaptées aux besoins particuliers des clientèles, réduire les limites et barrières à l'accessibilité, agir en partenariat avec les organismes du milieu et effectuer des études centrées sur l'amélioration des pratiques.

Les établissements offrant des soins de santé sont regroupés en cinq catégories : le centre local de services communautaires (CLSC), le centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ), le centre de réadaptation (CR), le centre hospitalier (CH) et le centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD). Des organismes communautaires viennent s'ajouter à cette liste puisque les régions régionales subventionnent les groupes qui offrent certains types de services.

Les CLSC

Il existe 148 CLSC au Québec dont 25 à Montréal. Chaque CLSC dessert un territoire délimité et déterminé habituellement par le code postal. Il représente la porte d'entrée du réseau puisqu'il dispense des services de première ligne. Une équipe multidisciplinaire, composée de médecins, d'infirmiers et d'infirmières, de travailleuses et de travailleurs sociaux, de psychologues, d'auxiliaires familiales, d'organisatrices et d'organismes communautaires, de nutritionnistes, d'hygiénistes dentaires, de dentistes, de criminologues, de sexologues, de techniciennes et de techniciens industriels, etc., offre une gamme variée de services de santé et de services sociaux. Outre les services médicaux courants (consultations médicales), les CLSC offrent des services de prévention : suivi de grossesse, information sur les maladies transmises

sexuellement [MTS], contraception, planification des naissances, immunisation des enfants, santé scolaire, alcoolisme, toxicomanie, etc. ; des services de maintien à domicile et de soutien à la famille : soins à domicile, évaluation des demandes d'hébergement, services aux familles de personnes ayant des incapacités physiques; des services de soutien psychosocial : soutien à la relation parent-enfant, violence conjugale, consultation conjugale, dépression, santé mentale, etc.

De plus, les CLSC offrent des services communautaires : rencontres en milieu scolaire, collaboration avec des organismes communautaires du milieu pour certains projets s'adressant à divers groupes sociaux par exemple, les personnes nouvellement arrivées et itinérantes, etc. Enfin, les CLSC offrent maintenant un service d'assistance téléphonique appelé « Info-santé » disponible 24 heures par jour et 7 jours par semaine. À Montréal, le pourcentage de la clientèle allophone varie beaucoup d'un CLSC à l'autre. Toutefois, 16 établissements sur 29 ont un plan d'accès pour la clientèle immigrante ou sont en voie d'en avoir un : banque d'interprètes, formation interculturelle à l'intention du personnel, etc. Les CLSC qui reçoivent en majorité la clientèle immigrante sont le CLSC Parc Extension et le CLSC Côte-des-Neiges.

La clinique Santé-Accueil (ancien DSC Saint-Luc), située au CLSC Côte-des-Neiges, offre des soins de santé aux personnes qui revendiquent le statut de réfugié (premiers soins, suivi de grossesse, etc.). La clinique reçoit éventuellement des personnes immigrantes quel que soit leur statut d'immigration.

Les CPEJ

Les centres de protection de l'enfance et de la jeunesse offrent des services psychosociaux et de soutien aux parents et aux jeunes en difficulté ou impliqués dans un délit en vertu de la Loi sur les jeunes contrevenants. Ils ont un mandat de protection et de réadaptation. Les CPEJ offrent principalement des services de placement d'enfants et d'évaluation des familles d'accueil, des services de médiation familiale et d'expertise en matière de garde d'enfants, des services relatifs à l'adoption et à la recherche d'antécédents biologiques et les services de la Direction de la protection de la jeunesse. La Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) est le service qui enquête sur des signalements d'enfants maltraités ou présentant des troubles de comportement (négligence, abus sexuel, abus physique, abandon). Elle applique les mesures jugées nécessaires au bien-être de l'enfant : placement temporaire ou à long terme, recours au tribunal, etc. La DPJ s'occupe également des jeunes ayant commis des délits et des crimes et décide des mesures à prendre. Il faut savoir que toute personne est tenue par la Loi sur la protection de la jeunesse de signaler les cas d'enfants maltraités ou négligés.

Les CH

Les centres hospitaliers sont des établissements qui offrent des services de diagnostics et de traitements médicaux spécialisés. Les centres hospitaliers sont répartis en deux groupes : les centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés, dont certains sont des centres hospitaliers universitaires et des instituts universitaires, et les centres hospitaliers psychiatriques.

Les CR

Les centres de réadaptation s'adressent aux personnes dont l'état nécessite des services reliés à la déficience physique ou intellectuelle, à des problèmes d'ordre caractériel, psychosocial, familial ou à des problèmes de toxicomanie. Il existe cinq types de centres de réadaptation : centres pour personnes mésadaptées socioaffectives, centres pour personnes ayant des incapacités mentales, centres pour personnes ayant des incapacités physiques, centres pour personnes aux prises avec des problèmes de toxicomanie et centres pour mères ayant des difficultés d'adaptation.

Les CHSLD

Les centres d'hébergement et de soins de longue durée regroupent les centres d'accueil et les centres hospitaliers de longue durée pour les adultes en perte d'autonomie.

7.3 Information générale

- Alliance des communautés culturelles pour l'égalité dans la santé et les services sociaux (ACCESSS) (514) 287-1106
Organisme de promotion de l'accessibilité de la santé et des services sociaux aux communautés culturelles.
- Allocation familiale (Régie des rentes du Québec) (514) 864-3873 ; (418) 643-3381 ;
1 800 667-9625
- Centres de protection de l'enfance et de la jeunesse
CPEJ Montréal métropolitain (514) 896-3100 (français)
CPEJ Batshaw (514) 935-6196 (anglais)
Pour faire un signalement, il faut communiquer avec le centre jeunesse de sa région. Il existe des centres de protection de l'enfance et de la jeunesse dans toutes les régions du Québec. Consulter l'annuaire téléphonique, pages blanches, section « Affaires ».
- Clinique Santé-Accueil (CLSC Côte-des-Neiges) (514) 731-7671
Soins de santé pour les personnes qui revendiquent le statut de réfugié et pour les personnes immigrantes quel que soit leur statut d'immigration.
- Association des CLSC et des CHSLD du Québec (514) 931-1448 ; 1 800 361-4661
Pour connaître le CLSC de son quartier, on doit s'adresser à la Fédération des CLSC en indiquant les trois premières inscriptions de son code postal.
- Info-santé (CLSC de son quartier)
Service d'information téléphonique sur la santé (conseils et orientation), disponible dans tous les CLSC du Québec, 24 heures/7 jours. Pour obtenir la ligne Info-santé, communiquer avec son CLSC ou avec la Fédération des CLSC.

- Programme de santé intérimaire, Citoyenneté et Immigration Canada (514) 496-1010
Programme de soins de santé essentiels pour certains groupes de personnes démunies qui ne sont pas couverts par un régime provincial.
En région :
 - Québec (418) 648-3625
 - Hull (819) 997-2911
 - Sherbrooke (819) 564-5722
 - Trois-Rivières (819) 371-5282
- Régie de l'assurance maladie du Québec, Montréal : (514) 873-4006 ; (514) 864-3411
 - Québec : (418) 646-4636
 - Ailleurs au Québec : 1 800 561-9749

Pour se procurer un formulaire d'inscription au régime d'assurance maladie, on peut s'adresser au CLSC, à un centre hospitalier ou à la Régie de l'assurance maladie.

7.4 Quelques ressources particulières

- Info-MTS-sida
Service maintenant intégré à Info-santé. Information sur les maladies transmises sexuellement. Communiquer avec son CLSC. Service 24 heures/7 jours.
- Service Info-cancer (514) 522-6237 ; 1 800 361-4212
Information sur le cancer et les ressources d'aide disponibles.
- Centre de santé des femmes de Montréal (514) 270-6110
Consultation téléphonique et orientation en matière de santé, contraception, grossesse indésirée, avortement, etc. Conférences et centre de documentation. Lundi et mercredi, de 13 h 30 à 17 h.

7.4.1 Ressources en santé mentale

- Association canadienne pour la santé mentale (514) 521-4993
- Association québécoise des dépressifs et maniaco-dépressifs (514) 529-5619 ; 1 800 463-2363
- La maison multiethnique Myosotis (MMM) (514) 593-6946
Orientation en matière de santé mentale. Plusieurs langues.

- Regroupement des ressources alternatives en santé mentale du Québec (RRASMQ) (514) 523-7919
Information, orientation vers les associations et organismes du Québec œuvrant en santé mentale.

7.4.2 Ressources d'aide pour personnes victimes de violence organisée (Torture, violence de guerre, persécution, etc.)

- Centre hospitalier Pierre-Janet (Hull) (819) 771-9013
- CLSC Laurentien (Québec) (418) 688-9212
- Réseau d'intervention pour les victimes de violence organisée (RIVO) (514) 282-0661
- Traumatys (514) 272-3326
Évaluation psychologique pour les personnes revendicatrices qui doivent passer devant la CSR. Suivi psychologique en français seulement.

7.4.3 Centres de crise et de prévention du suicide

Certains centres ont une équipe volante qui peut se rendre sur les lieux de la crise.

- Centre de crise Le Transit (514) 282-7753 (service 24 heures/7 jours)
- Centre de crise Tracom (514) 483-3033 (service 24 heures/7 jours)
- CICR Écomotion (450) 699-5935 ; 1 800 561-1264 (région Châteauguay, service 24 heures/7 jours)
- L'autre maison (514) 768-7225 (service 24 heures/7 jours)
- L'entremise (514) 351-9592 (service 24 heures/7 jours)
- Service d'intervention psychosociale (WI) SIP (514) 684-6160

En région :

- Association IRIS (Laval, admission jusqu'à 20 h) (450) 388-9233
- Centre d'aide de Hull (819) 595-9999
- Centre de crise de Québec (418) 522-2967
- Centre Le Faubourg (Saint-Jérôme, deuil par suicide) (450) 569-0101 ; 1 800 661-0101
- Centre Richelieu-Yamaska (Saint-Hyacinthe) (450) 774-6952
- Centre 24 heures/7 jours CLSC Richelieu (450) 658-3775
- L'accès (Longueuil, service 24 heures/7 jours) (450) 468-8080
- L'Éclaircie (Chandler) (418) 689-6100
- Le Tournant (Valleyfield) (450) 371-2820
- Tel-Aide Outaouais (819) 741-6433

7.4.4 Ressources pour personnes ayant des incapacités

- Association multi-ethnique pour l'intégration des personnes handicapées du Québec (AMEIPHQ) (514) 272-0680
Information, orientation, aide technique, soutien moral, service d'assermentation, groupes de soutien, activités sociales, cours de francisation, etc.
- Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) 1 800 567-1465
Information, orientation vers les organismes d'aide de sa région.

7.4.5 Alcoolisme et toxicomanie

- Centre d'orientation et de prévention d'alcoolisme et de toxicomanie latino-américain (COPLATA) (514) 948-6188
Sessions d'information sur l'alcoolisme et la toxicomanie. Évaluation, suivi thérapeutique, activités socioculturelles, etc. Services en français, espagnol, italien et portugais.
- Centre Dollard-Cormier (514) 385-0046
Centre de réhabilitation pour toxicomanes et alcooliques. Service d'urgence 24 heures/7 jours.
- Drogue : aide et orientation (514) 527-2626 ; 1 800 265-2626
Service téléphonique bilingue de consultation et d'écoute en matière d'alcoolisme et de toxicomanie. Orientation vers les ressources dans les régions du Québec. Service 24 heures/7 jours.

7.4.6 Avortement

L'avortement est un acte médical accessible au Québec sous certaines conditions. Plusieurs CLSC offrent les services d'interruption de grossesse (gratuits et confidentiels) pendant le premier trimestre (les douze premières semaines de grossesse). Si la grossesse est plus avancée, il faudra, la plupart du temps, s'adresser à un centre hospitalier offrant ce service. Moyennant certains frais (entre 150 \$ et 500 \$ avec la carte d'assurance maladie ; entre 200 \$ et 700 \$ sans carte), les centres de santé des femmes et certaines cliniques médicales privées offrent également des services d'interruption de grossesse et peuvent répondre à certaines demandes particulières : avortement sans délai, cliente non admissible à l'assurance maladie, grossesse avancée, etc.

- Association des CLSC et des CHSLD du Québec (514) 931-1448 ; 1 800 361-4661
- Centre de santé des femmes de Montréal (514) 270-6114
- Fédération du Québec pour le planning des naissances (514) 844-3721
Information sur toutes les ressources offrant des services d'avortement au Québec (CLSC, centres hospitaliers, cliniques privées).

7.4.7 Urgences

- Centre anti-poison 1 800 463-5060 ; (418) 654-2731 (Québec)
- SOS Violence conjugale (514) 873-9010 ; 1 800 363-9010
- Urgence santé 911 ou communiquer avec les services de police de sa municipalité.

7.4.8 Centres jeunesse (demande de protection pour un enfant en difficulté)

- Centres jeunesse de Montréal (francophone) (514) 593-3979
- Centres jeunesse Batshaw (Montréal anglophone) (514) 935-6196

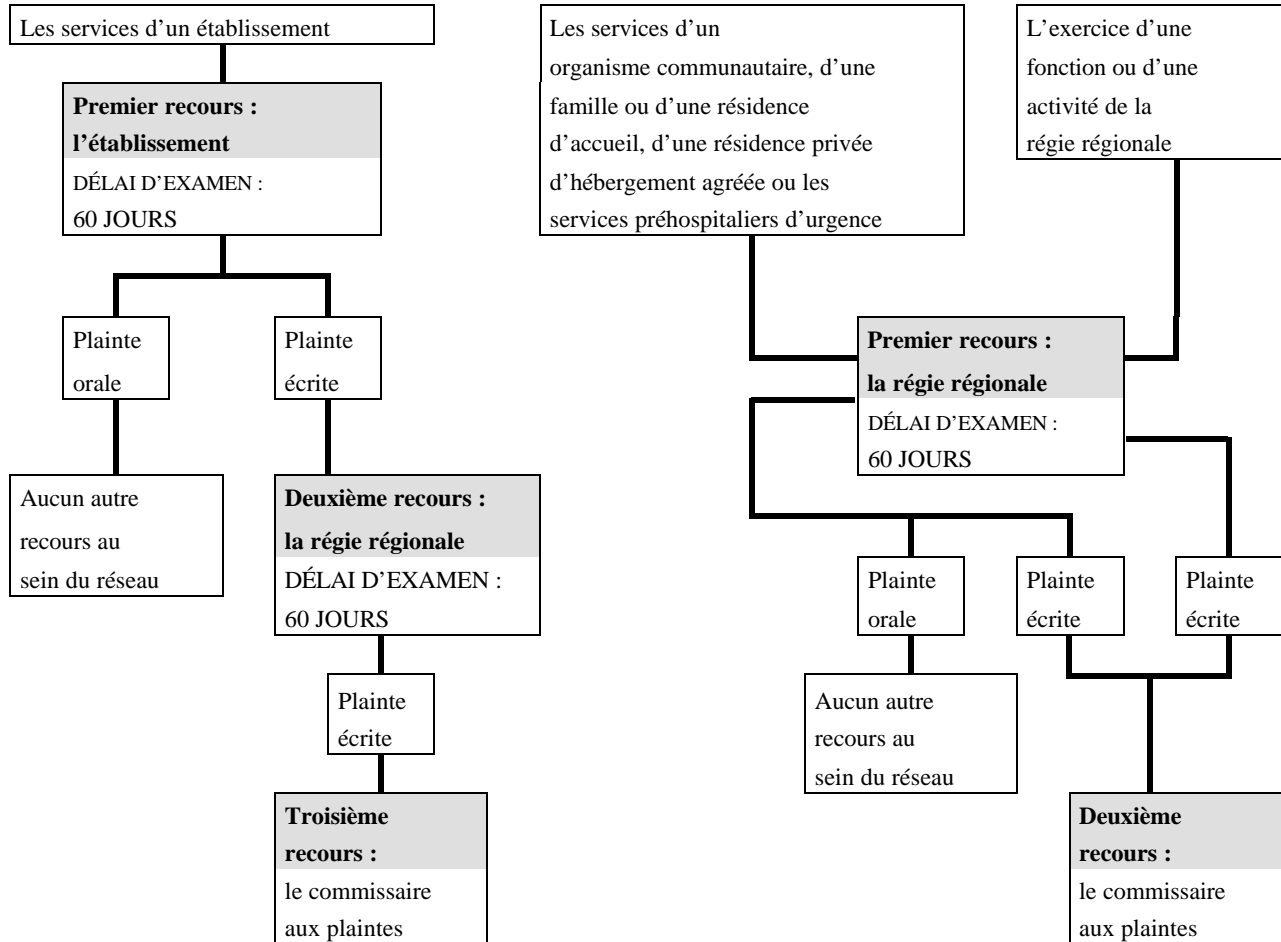
En région :

- Centres jeunesse Abitibi-Témiscamingue (819) 825-0002
- Centres jeunesse du Bas-Saint-Laurent (418) 723-1255
- Centres jeunesse Chaudière-Appalaches (418) 873-9331
- Centres jeunesse Côte-Nord (418) 589-9927
- Centres jeunesse de l'Estrie (819) 564-7100
- Centres jeunesse Gaspésie—Les Îles (418) 368-1803
- Centres jeunesse de Lanaudière (450) 756-4555
- Centres jeunesse des Laurentides (450) 430-9250
- Centres jeunesse de Laval (450) 975-4150
- Centres jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec (819) 378-5481
- Centres jeunesse de la Montérégie (450) 679-0140
- Centres jeunesse de l'Outaouais (819) 771-6631
- Centres jeunesse de Québec (418) 529-0603
- Centres jeunesse Saguenay—Lac-Saint-Jean (418) 549-4853

7.4.9 Plaintes concernant les établissements de santé et de services sociaux

- Commissaire aux plaintes (514) 873-3205 (frais d'appel acceptés)
Reçoit les plaintes des personnes non satisfaites des décisions rendues par les établissements de santé et la régie régionale (deuxième recours). Les personnes doivent donc d'abord porter plainte auprès des établissements et, ensuite, auprès de la régie régionale de leur région où une personne est désignée pour s'occuper de tels cas.

LES DIFFÉRENTES ÉTAPES DE L'EXAMEN DES PLAINTES
DANS LE RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX



Régies régionales de la santé et des services sociaux

- Abitibi-Témiscamingue (Rouyn-Noranda) (819) 764-3264
- Bas-Saint-Laurent (Rimouski) (418) 724-5231
- Chaudière-Appalaches (Sainte-Marie) (418) 386-3363, poste 2450
- Conseil CRI de la santé et des services sociaux de la Baie-James (Chisasibi) (819) 855-2844
- Côte-Nord (Baie-Comeau) (418) 589-9845
- Estrie (Sherbrooke) (819) 566-7861
- Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine (Gaspé) (418) 368-2349
- Lanaudière (Joliette) (450) 759-1157, poste 4226

- Laurentides (Saint-Jérôme) (450) 436-8622
- Laval (450) 978-2000
- Mauricie et du Centre-du-Québec (Trois-Rivières) (819) 693-3636
- Montérégie (Longueuil) (450) 928-6777
- Montréal (514) 286-5500
- Nord-du-Québec (Chibougamau) (418) 748-7741
- Nunavik (Kuujjuak) (819) 964-2222
- Outaouais (Hull) (819) 770-7747
- Québec (418) 529-5311
- Saguenay—Lac-Saint-Jean (Chicoutimi) (418) 545-4980

7.4.10 Lignes d'écoute téléphonique

- Centre d'écoute et de références Face à face (514) 934-4546
Service d'écoute au téléphone ou en entrevue. Groupes d'entraide pour personnes isolées. Information sur la sécurité du revenu. Français, anglais. Du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h.
- Centre d'écoute et de références Multi-écoute (Côte-des-Neiges) (514) 737-1733
Service d'écoute au téléphone ou en entrevue. Français, anglais, espagnol, vietnamien et autres langues. Lundi, de 9 h à 20 h ; mardi, mercredi et jeudi, de 9 h à 18 h ; vendredi, de 9 h à 16 h 30.
- CLSC René-Cassin (514) 489-ABUS (frais virés acceptés)
Service d'écoute pour les personnes âgées victimes de violence.
- Centre pour victimes d'agression sexuelle de Montréal, CLSC Métro (514) 934-4504
Consultation et soutien aux victimes d'inceste ou d'agression sexuelle (récemment ou dans le passé). Service 24 heures/7 jours.
- Jeunesse, j'écoute 1 800 668-6868
Ligne nationale d'aide à la jeunesse (jeunes de 4 ans et plus). Français, anglais. Service 24 heures/7 jours.
- Parents anonymes (514) 288-5555 ; 1 800 361-5085
Aide, soutien et conseil aux parents en difficulté. Français, anglais. Du lundi au vendredi, de 9 h à 21 h ; samedi et dimanche, de 9 h à 17 h.
- Suicide-action Montréal (514) 723-4000
Intervention téléphonique et soutien aux personnes en deuil à la suite d'un suicide. Français, anglais. Service 24 heures/7 jours.
- Tel-jeunes (514) 288-2266 ; 1 800 263-2266
Service d'intervention téléphonique destiné aux jeunes (5-20 ans). Français, anglais. Service 24 heures/7 jours.

7.5 Comment aider une famille à obtenir les soins de santé et les services sociaux adéquats ?

Le but de l'intervention est d'aider la famille immigrante à comprendre le système québécois de soins de santé et de l'amener à concilier ses valeurs avec celles du pays d'accueil. L'intervention doit également tenir compte de l'isolement de la famille ou de l'un de ses membres et de la faiblesse ou de l'absence d'un réseau de soutien. Toute personne qui arrive dans un nouveau pays est inévitablement confrontée à une période d'adaptation qui peut durer plus ou moins longtemps. Il faut donc s'attendre à ce qu'il y ait des moments dépressifs durant cette période. Il est important d'apporter un soutien adéquat en ces moments où la santé mentale est plus vulnérable. Pour intervenir efficacement auprès des familles nouvellement arrivées, il faut tenir compte de cette vulnérabilité.

Informer

Les intervenantes et intervenants ont un rôle important à jouer en matière d'information sur la santé et les services sociaux. Les personnes qui arrivent au pays doivent se familiariser avec le système québécois, qui se révèle souvent très différent du système de leur pays d'origine. On doit donc les informer sur les services disponibles dans leur milieu : hôpitaux, CLSC, cliniques médicales, assurance maladie et soins couverts, démarche à faire en cas d'urgence, demande d'une carte d'assurance maladie, demande de couverture par le programme fédéral de santé intérimaire, cas où on doit se rendre à l'urgence d'un centre hospitalier, etc.; en expliquant les particularités de chacun.

Les parents, la femme enceinte, la jeune mère seront informés des services existant en matière de périnatalité, soit au CLSC, soit dans les organismes communautaires de leur quartier. On peut également informer les personnes sur les divers services de santé publique : examens dentaires dans les écoles, programmes de vaccination, programmes de prévention contre certains problèmes sociaux et de santé, etc. Même si l'intervention n'est pas médicale, on peut aider la famille immigrante à clarifier et à démystifier le rôle du personnel professionnel de la santé et l'informer sur ses droits. En matière d'information, l'intervenante et l'intervenant auront à fournir les coordonnées des ressources pouvant venir en aide dans des situations particulières et, à cet effet, ils devront avoir à leur disposition une liste des services spécialisés en santé et en services sociaux.

Accompagner et offrir du soutien

L'intervenante et l'intervenant pourront accompagner les personnes dans les différents établissements lorsque cela s'avérera nécessaire : la personne ne parle pas la même langue que le professionnel, elle n'ose pas questionner, elle ne comprend pas bien le système, elle se sent démunie, a besoin d'appui, etc. On pourra l'aider à comprendre les explications, l'orienter et la soutenir dans les futures démarches.

Agir comme médiateur ou médiatrice

Dans certains cas, l'intervenante et l'intervenant auront à agir comme intermédiaires entre le professionnel ou la professionnelle et la personne nouvellement arrivée, soit pour demander des renseignements supplémentaires, soit pour exiger des services en son nom. Dans ce cas, il faudra toujours s'assurer de lui faire signer un avis qui autorise à parler et à demander de l'information (souvent d'ordre personnel) en son nom. Dans d'autres cas, l'intervenante et l'intervenant pourront aider la personne à porter plainte auprès des établissements lorsqu'elle se sent lésée dans ses droits.

Rassembler les personnes éprouvant des difficultés semblables

Il a été démontré que le partage d'expériences avec des personnes vivant des situations semblables a un effet positif. L'intervenante et l'intervenant pourront susciter des rencontres et des échanges de façon à favoriser la création de liens d'entraide et de soutien mutuel. Les activités pourront prendre la forme de café-rencontres, de groupes d'entraide, de sessions d'information suivies de périodes d'échange, etc. Les personnes isolées, les femmes à la maison, les mères chefs de famille monoparentale et les mères de jeunes enfants seront particulièrement ciblées pour ce type d'activités qui peuvent éventuellement donner lieu à la création d'un réseau social significatif. La démarche de groupe peut également être menée en complémentarité avec les suivis individuels lorsque cela est nécessaire.

8 La famille immigrante et l'apprentissage du français

Pour la famille immigrante, les barrières linguistiques revêtent une importance majeure et constituent souvent le principal obstacle à l'intégration. Outil de communication inégalable, la langue permet de créer des liens, d'obtenir de l'information sur ses droits, ses obligations, et sur les ressources du système, et d'exercer son rôle de citoyenne et de citoyen plus librement. L'intégration souhaitée et souhaitable s'effectue donc progressivement, selon le rythme d'apprentissage de la langue française.

Bien que le français soit reconnu comme langue commune au Québec, la famille qui arrive ici reçoit toutefois des messages ambigus et souvent contradictoires quant à l'utilité de connaître cette langue. En effet, en plus d'être prépondérant en Amérique du Nord, l'anglais est une des deux langues officielles au Canada. De plus, cette langue jouit d'une présence importante dans la vie courante de certains quartiers de Montréal et dans plusieurs milieux de travail au Québec. Dans ce contexte, il est souvent difficile pour la nouvelle arrivante ou le nouvel arrivant de saisir toute l'importance de s'exprimer en français pour s'intégrer à la réalité québécoise. L'intervenante et l'intervenant ont un rôle majeur à jouer pour promouvoir cet aspect de l'intégration à la société québécoise.

Consacrer du temps pour apprendre une langue quand la préoccupation première est de trouver un emploi qui permettra la subsistance de la famille peut être considéré comme secondaire pour la personne qui arrive à trouver un emploi en milieu anglophone. Pourtant, dès son arrivée, la personne doit pouvoir s'intégrer au milieu québécois, majoritairement francophone.

Évidemment, pour les femmes au foyer, l'apprentissage du français est particulièrement important puisqu'il permet souvent de prévenir l'isolement auquel elles peuvent être confrontées. La femme ou la mère au foyer qui connaît le français sera également moins dépendante de son conjoint et de ses enfants pour toutes les démarches de la vie courante. Elle pourra avoir accès à l'information nécessaire sans que ses proches aient à lui servir d'interprètes. De plus, la connaissance du français favorisera les échanges avec les enfants, souvent acclimatés plus rapidement à cette nouvelle langue. Ces acquis faciliteront également les échanges avec le personnel enseignant et le soutien à l'apprentissage scolaire.

Bien que la connaissance de l'anglais soit un atout incontestable, il demeure toutefois essentiel pour les personnes nouvellement arrivées qui désirent participer à la vie sociale québécoise de pouvoir communiquer en français. À cet effet, le gouvernement du Québec a mis en place des mesures pour soutenir les nouveaux arrivants et les nouvelles arrivantes adultes dans leur apprentissage du français : cours à temps plein de jour et cours à temps partiel de jour et de soir, dans les centres d'orientation et de formation des immigrants (cofis) et mesures spéciales de francisation.

8.1 Les cours au centre d'orientation et de formation des immigrants (cofi)

Le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI) offre gratuitement des services d'apprentissage du français aux nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes qui n'ont pas une connaissance suffisante du français. Les cours peuvent être suivis à temps plein ou à temps partiel. Plusieurs des informations suivantes font état des services disponibles à Montréal. Pour les autres régions, le volume des demandes de services détermine l'offre des activités du programme aux personnes immigrantes. Les jours et les horaires sont donc variables selon les territoires du Québec. Il est pertinent de vérifier les modalités locales des programmes offerts.

Des allocations de formation ou de participation peuvent être offertes par le MRCI aux étudiants et étudiantes à temps plein jugés admissibles. Le remboursement de frais de garde peut leur être également accordé à certaines conditions. Les étudiants et les étudiantes à temps plein (20 heures/semaine) admissibles aux allocations de la sécurité du revenu (aide sociale) peuvent recevoir des prestations dans le cadre du Programme de soutien individuel à la formation du ministère de l'Emploi et de la Solidarité.

1. Cours à temps plein de jour

- Cours de français langue seconde, 20 heures/semaine, maximum de 30 semaines

Horaire : du lundi au vendredi, 4 heures/jour, le matin ou l'après-midi (total 600 heures).

Admissibilité : « résident permanent » ou « être autorisé à soumettre au Canada une demande de droit d'établissement ».

Allocations :

- possibilité d'allocation de formation ou de participation;
- possibilité de remboursement de frais de garde;
- possibilité d'allocation de la sécurité du revenu dans le cadre du Programme de soutien individuel à la formation (reconnaissance des activités de développement de l'employabilité) du ministère de l'Emploi et de la Solidarité.

2. Cours à temps partiel

- Cours de prolongation, 14 heures/semaine

Des cours de prolongation de la formation à temps partiel peuvent être offerts aux étudiants et étudiantes ayant besoin d'une formation complémentaire au cours à temps plein pour atteindre les objectifs du programme. Maximum 200 heures. Cours offerts le jour ou le soir.

- Apprentissage et insertion au marché du travail, 6 heures/semaine

Les étudiantes et les étudiants inscrits aux cours de prolongation peuvent s'inscrire au programme d'apprentissage avec supervision pédagogique à la médiathèque du cofi. Cette activité est obligatoire pour les prestataires de la sécurité du revenu qui désirent conserver leur montant additionnel du Programme de soutien individuel à la formation.

3. Cours à temps partiel de soir (3 soirs/semaine, 11 semaines)

- Cours de français langue seconde

Horaire : 3 soirs/semaine (lundi, mardi, mercredi).

Admissibilité : « résident permanent », « être autorisé à soumettre au Canada une demande de droit d'établissement ». Les personnes revendiquant le statut de réfugié » muni d'un certificat de situation statutaire du MRCI, sont acceptées si des places sont disponibles.

Allocation : aucune.

4. Mesures spéciales de francisation

Ces cours sont offerts à temps partiel dans les cofis, dans les organismes communautaires, ou en milieu de travail. Les horaires sont variables selon les mesures et les lieux.

Il y a cinq mesures différentes :

1. Initiation à la communication en français : pour débutantes et débutants ne connaissant pas la graphie latine ou dont la langue est éloignée de la langue française (ex. : langues asiatiques).
2. Français écrit : pour étudiantes et étudiants avancés (assisté par ordinateur à Montréal seulement).
3. Réalité du milieu de travail : pour étudiantes et étudiants avancés.
4. Parents immigrants et milieu scolaire : pour étudiantes et étudiants de niveau intermédiaire ayant des enfants d'âge scolaire.
5. Complément au programme de francisation en milieu de travail : pour les personnes en emploi qui suivent déjà un cours de français dans le programme de francisation en milieu de travail.

Admissibilité : « résident permanent », « être autorisé à soumettre au Canada une demande de droit d'établissement » ou « personne revendiquant le statut de réfugié » avec un certificat de situation statutaire du MRCI.

Allocation : aucune.

8.2 Les cours offerts en milieu communautaire ou en milieu de travail

1. Programme de francisation en milieu communautaire

En plus d'offrir des cours de français dans les cofis, le MRCI offre également des cours à temps partiel dans certains organismes communautaires. Ces cours sont donnés le jour, le soir ou les fins de semaine et sont gérés par le MRCI.

2. Programme de francisation en milieu de travail

Dans ce programme, le MRCI offre des cours à temps partiel directement en milieu de travail en collaboration avec les entreprises et les syndicats et certains organismes communautaires qui regroupent des travailleurs dispersés.

3. Programme d'aide à la francisation des immigrants (PAFI)

Le PAFI est un programme de subvention qui offre la possibilité à des organismes communautaires d'offrir des cours de français à temps partiel. Une halte-garderie gratuite peut être offerte sur place.

8.3 Où et comment s'inscrire à l'un des programmes offerts par le MRCI ?

Pour s'inscrire au cofi ou pour connaître les autres programmes offerts par le MRCI dans son milieu, il faut communiquer avec la direction régionale du MRCI de sa région. Des conseillers et conseillères seront en mesure de fournir toute l'information relative aux différentes formules de cours et aux allocations s'y rattachant, s'il y a lieu. Il existe six directions régionales et sept cofis à travers le Québec, dont deux à Montréal : Parc Extension et Villeray; et deux points de service : Lachine et Pointe-Claire.

- DR Estrie (819) 820-3606
- Mauricie, du Centre-du-Québec (819) 371-6011
- DR Laval, Laurentides, Lanaudière (450) 681-2593
- DR Montérégie (450) 928-7711
- DR Montréal (514) 864-9191
- DR Outaouais (819) 772-3375
- DR Québec (418) 643-1435

Organismes, partenaires du MRCI offrant des cours aux nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes dans le cadre du Programme d'aide à la francisation des immigrants (PAFI)

Région de Montréal

- Accueil liaison pour arrivants (ALPA) (514) 255-9664
- Association des bénévoles Huaguang (514) 284-9452
- Association haïtiano-canado-québécoise d'aide aux démunis (514) 852-1011
- Association latino-américaine de Côte-des-Neiges (ALAC) (514) 737-3642
- Association volontaire de Chinois du Québec (514) 523-9456
- Carrefour de liaison et d'aide multiethnique (CLAM) (514) 271-8207
- Centre Alpha Sainte-Anne (CASA) (514) 278-3715
- Centre communautaire de loisirs de Côte-des-Neiges (514) 733-1478
- Centre communautaire des femmes sud-asiatiques (514) 528-8812
- Centre communautaire multi-ethnique de Montréal-Nord (514) 329-5044
- Centre d'accueil et de référence pour immigrants de Saint-Laurent (CARI) (514) 748-2007, poste 327
- Centre d'alphabétisation de Villeray, La Jarnigoine (514) 273-6683
- Centre d'intégration multi-services de l'Ouest de l'île (CIMOI) (514) 421-0415
- Centre de la communauté sourde du Montréal métropolitain (514) 279-7609
- Centre des femmes de Montréal (514) 842-0814
- Centre multi-ethnique de Notre-Dame-de-Grâce (514) 486-7465
- Comité d'éducation aux adultes de la Petite-Bourgogne et de Saint-Henri (514) 596-4422
- Communauté vietnamienne au Canada, région de Montréal (514) 340-9630
- École de langue coréenne du Grand Montréal (514) 694-5574
- Église unie Union (514) 932-8731

- Fondation Bharat Bhavasn (Maison de l'Inde) (514) 937-6997
- Halte-femmes de Montréal-Nord (514) 328-2055
- Maison des parents de Bordeaux-Cartierville (514) 745-1144
- Maison d'Haïti (514) 326-3022
- Promis (Promotion, Intégration, Société nouvelle) (514) 345-1615
- Service à la famille chinoise du Grand Montréal (514) 861-5244
- Service d'aide et de liaison pour immigrants, La Maisonnée (514) 271-3533
- Service d'interprète et d'aide aux réfugiés indochinois (SIARI) (514) 738-4763
- Service canadien d'assistance aux immigrants juifs (JIAS) (514) 342-9351
- Société pour la culture chinoise traditionnelle de Montréal (514) 529-6666

Région de Laval, Laurentides, Lanaudière

- Centre d'orientation et de formation favorisant les relations ethniques traditionnelles (COFFRET) (450) 565-2998
- Service des loisirs du Bon Pasteur (450) 669-2151

Région de la Mauricie, du Centre-du-Québec et de l'Estrie (PAFI)

- Centre pour femmes immigrantes (819) 822-2259

Région de la Montérégie (PAFI)

- Maison internationale de la Rive-Sud (450) 465-7700
- Service et formation aux immigrants en Montérégie (450) 926-2550
- Solidarité ethnique régionale de la Yamaska (450) 777-7213

Région de Québec (PAFI)

- Atout-Lire (418) 524-9353
- Centre international des femmes, Québec (418) 688-5530

Dans les organismes suivants, le MRCI offre des cours d'aide à la francisation :

- Accueil Saint-Léonard (514) 322-8857
- Association des domestiques philippines unies du Québec (514) 731-6068
- CLSC Côte-des-Neiges (514) 731-1386, poste 2423
- Centre de promotion, référence, information et services multi-ethniques (PRISME) (514) 364-0939
- Centre social d'aide aux immigrants (CSAI) (514) 932-2953
- Communauté coréenne du Grand Montréal (514) 481-6661; (514) 343-5969

8.4 Comment s'inscrire à un cours offert par les commissions scolaires ou des fondations privées ?

Les commissions scolaires

Des cours de français sont offerts aux adultes par les différentes commissions scolaires, dans les écoles primaires et secondaires (par exemple, aux parents d'élèves en classe d'accueil), dans les cégeps et les universités à forte population allophone.

Pour s'inscrire à un cours de français offert dans une commission scolaire, il faut communiquer avec le service d'éducation aux adultes de l'établissement visé. Pour connaître les coordonnées de la commission scolaire, consulter l'annuaire téléphonique dans les pages blanches, section « Affaires ». À Montréal, trois commissions scolaires offrent des cours de français :

- Commission scolaire Marguerite-Bourgeois (514) 487-8844
- Commission scolaire de Montréal (514) 596-6081
- Commission scolaire de la Pointe-de-l'Île (514) 642-5060

Autres cours offerts

Plusieurs organismes d'éducation populaire, financés par les commissions scolaires ou des fondations privées, offrent des cours de français.

- Centre d'éducation des adultes, Petite-Bourgogne et Saint-Henri (CEDA) (514) 596-4422
- Centre des ressources en éducation populaire (CREP) (514) 596-4567
- YWCA, Centre d'alphabétisation et de langues-paroles de femmes (514) 866-9941

8.5 Services de jumelage

Dans le but de favoriser l'intégration et l'apprentissage du français, divers organismes d'accueil et d'aide à l'établissement des immigrants offrent des services de jumelage entre des personnes nouvellement arrivées au pays et des personnes établies depuis longtemps. Il s'agit de jumelage entre familles ou entre individus.

- Réseau jumelage interculturel (514) 990-5193
Numéro central des organismes offrant le service de jumelage. Information et orientation.
- Accueil liaison pour arrivants (ALPA) (514) 255-9664
- Accueil Saint-Léonard (514) 322-8857
- Carrefour de liaison et d'aide multiethnique (CLAM) (514) 271-8207
- Centre d'accueil et de référence pour immigrants de Saint-Laurent (CARI) (514) 748-2007, poste 327
- Centre social d'aide aux immigrants (CSAI) (514) 932-2953
- Centre des femmes de Montréal (514) 842-0814
- Maison d'Haïti (514) 326-3022
- Promis (Promotion, Intégration, Société nouvelle) (514) 345-1615
- Service canadien d'assistance aux immigrants juifs (JIAS) (514) 342-9351
- Centre d'appui aux communautés immigrantes de Bordeaux-Cartierville (514) 856-3511
- Hirondelle, services d'accueil et d'intégration des immigrants (514) 281-5696
- Union française (514) 845-5195

Région de Laval, des Laurentides et de Lanaudière

- Centre d'orientation et de formation favorisant les relations ethniques traditionnelles (COFFRET) (450) 565-2998
- Carrefour d'intercultures de Laval (450) 688-2933
- Comité régional d'éducation pour le développement international de Lanaudière (Joliette) (450) 756-0011

Région de la Mauricie, du Centre-du-Québec et de l'Estrie

- Service d'aide aux néo-Canadiens (Sherbrooke) (819) 566-5373

Région de l'Outaouais

- Accueil-Parrainage Outaouais (Hull) (819) 777-2960
- Association des femmes immigrantes de l'Outaouais (Hull) (819) 776-6764

Région de Québec et du Saguenay–Lac-Saint-Jean

- La maison des familles (Chicoutimi) (418) 698-3057
- Centre international des femmes de Québec (Québec) (418) 688-5530

Région de la Montérégie

- Carrefour Le Moutier (450) 679-7111
- Solidarité ethnique régionale de la Yamaska (450) 777-7213

8.6 Pistes d'intervention

L'apprentissage du français, langue d'usage, est essentiel à la compréhension de la société québécoise et à la participation à la vie courante dans les divers milieux. Bien qu'il faille respecter la langue d'origine des personnes qui s'adressent aux divers organismes d'aide, il faudra toutefois susciter leur intérêt à apprendre le français, condition essentielle d'une pleine intégration au Québec.

Accueil en plusieurs langues

Le premier contact avec les nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants sera évidemment facilité par l'usage de leur langue d'origine. La communication et la relation de confiance seront ainsi plus faciles à établir.

Rôle d'information

Les intervenantes et intervenants qui parlent plusieurs langues peuvent comprendre les besoins réels des individus et sont en mesure d'orienter la clientèle vers les cours de français adaptés aux besoins de chacun.

Jumelage

Des programmes de jumelage entre des personnes de la société d'accueil et des personnes nouvellement arrivées au pays représentent un outil très intéressant de rapprochement interculturel et une occasion de pratique de la langue française. Les intervenantes et intervenants les dirigeront vers les organismes offrant ces programmes.

Activités collectives

Les activités de groupe (sorties, café-rencontres, sessions d'information, groupes d'entraide, etc.) sont une occasion privilégiée de se familiariser avec la langue française. On encouragera donc les participants et participantes à s'exprimer en français lorsque l'occasion le permet.

9 La famille immigrante et le travail

Pour la famille immigrante, la préoccupation première, après l'installation, concerne la recherche d'emploi. Pour plusieurs, le Canada représente une terre d'abondance et de richesse prometteuse de bien-être économique pour tous les membres de la famille et c'est pour cette raison qu'ils ont décidé de venir s'y établir. L'intégration au marché du travail vise donc non seulement à assurer la subsistance de la famille mais aussi à accéder à des conditions de vie meilleures que celles du pays d'origine. Le choix de s'établir ici représente aussi un rêve de vie meilleure pour les enfants et les futures générations.

Pour les personnes réfugiées qui n'ont pas vraiment choisi d'immigrer, la situation est différente. Accéder au marché du travail constitue souvent pour eux une condition essentielle au retour au pays. Dans d'autres cas, un revenu représente un moyen incontournable pour faire venir ceux qui sont restés derrière et dont on s'inquiète. Dans ces conditions, la personne réfugiée acceptera souvent le premier emploi disponible.

Au delà des aspirations, la réalité des nouveaux arrivants et des nouvelles arrivantes est souvent fort différente de ce qui avait été imaginé. La confrontation à la recherche d'un emploi et les difficultés qu'elle entraîne sont souvent pénibles. La recherche d'un emploi, dans ce contexte, s'accompagne souvent de désillusion et de déception qui peuvent entraîner un déséquilibre psychologique difficile à surmonter. Le non-emploi, la déqualification professionnelle et le sous-emploi ont des effets négatifs importants sur l'estime de soi de la personne et sur ses proches.

9.1 Les principales difficultés en matière d'emploi

Une récente analyse de la situation de travail des populations immigrantes relève sept points susceptibles de créer des problèmes chez les travailleuses et travailleurs immigrants⁶.

L'organisation dépersonnalisée et hiérarchisée du travail

Même si la personne nouvellement établie est fonctionnelle dans son travail, elle a de la difficulté à s'adapter au nouveau contexte et vit un décalage qui peut varier selon qu'elle est immigrante ou réfugiée. Cette personne gagne sa vie mais son esprit est ailleurs. De plus, elle doit faire face à la culture du travail nord-américaine où une grande importance est accordée à la ponctualité, à la discipline et à la productivité, où les rythmes de production sont exigeants et où il y a souvent hiérarchisation des fonctions et absence de rapports interpersonnels.

6. BIBEAU, G. et autres, *La santé mentale et ses visages : Un Québec pluriethnique au quotidien*, Boucherville, Gaëtan Morin éditeur, 1992, p. 167.

La déqualification et la non-reconnaissance des diplômes et de l'expérience

Il est souvent difficile de faire reconnaître les diplômes obtenus et l'expérience acquise hors du Québec. Dans certains cas, comme dans le domaine de la construction, la réglementation rend nécessaire l'obtention d'une carte de compétence pour être engagé. Dans d'autres cas, pour exercer une profession, une personne doit obtenir un permis de l'ordre professionnel concerné. Il peut arriver des refus d'accréditer des professionnels immigrants dans des domaines spécialisés lorsqu'ils ne satisfont pas aux conditions prévues à la loi ou au règlement. En certaines occasions, une expérience de travail canadienne sera exigée et placera la personne dans une situation difficile. Par ailleurs, certains employeurs ou certaines institutions d'enseignement peuvent demander un avis d'équivalence d'études, émis par le MRCI. Cet avis sert à confirmer l'authenticité des documents scolaires et situe les études effectuées à l'étranger par rapport aux études québécoises.

Des coûts sont à prendre en considération car ils sont maintenant exigés par le MRCI pour l'analyse des dossiers scolaires et l'émission des avis. Il en coûte 105 \$ pour une demande d'avis, peu importe le nombre de diplômes. En plus de cette tarification, pourraient s'ajouter des frais de traduction selon le nombre de pages et la nature du service. Par exemple, il pourrait s'agir d'une vérification d'une traduction déjà effectuée dans le pays d'origine, et dans ce cas les coûts sont moins élevés. La personne peut faire traduire elle-même ses documents si elle juge cette option plus économique, mais, elle doit s'assurer que la traductrice ou le traducteur est membre de l'Ordre des traducteurs interprètes agréés du Québec. En vertu d'une entente entre le MRCI et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité, les personnes immigrantes qui reçoivent les prestations de la sécurité du revenu peuvent voir les frais d'analyse et de traduction entièrement assumés par ce dernier ministère.

Concernant les délais, dans la grande majorité des cas, l'avis d'équivalence est délivré à l'intérieur d'un mois. L'attente peut même être plus courte pour une personne qui en a besoin pour obtenir un emploi ou pour s'inscrire à un programme de formation. S'il s'agit de situations urgentes, le MRCI offre ce service sans frais supplémentaires. Pour d'autres personnes dont la situation est plus problématique, les délais peuvent parfois leur paraître longs.

La non-connaissance des droits, des lois et des recours

Dans certains secteurs, tels que l'hôtellerie, la restauration, le vêtement et la coiffure, il peut arriver que certaines conditions de travail (salaire minimum, congés, ...) ne soient pas respectées. Quelquefois, les employeurs paient une partie des salaires en marchandises. Les travailleuses et travailleurs immigrants n'ont pas tendance à porter plainte devant la Commission des normes du travail qui garantit certains droits fondamentaux à l'ensemble des salariés non syndiqués du Québec. En effet, ceux-ci entretiennent souvent une certaine méfiance à l'égard des organismes gouvernementaux en général. Par ailleurs, ils craignent des représailles et ils ont peur d'être congédiés.

La discrimination, le racisme et le harcèlement

La personne nouvellement établie pourra se voir refuser un emploi sans avoir eu l'occasion de démontrer ses compétences. On lui dira que le poste est comblé ou encore que ses diplômes ne sont pas suffisants. C'est au sein du milieu de travail qu'est rapporté le plus grand nombre de plaintes de discrimination et de harcèlement racial auprès de la Commission des droits de la personne. Les pratiques discriminatoires visent plus particulièrement les membres des communautés visibles (les personnes d'origine chinoise ou de l'Asie de l'Est, d'Asie du Sud et les Noirs) et les confinent à l'écart de certains secteurs d'emploi. La discrimination peut s'exercer de façon subtile, donnant ainsi moins prise à la dénonciation (absence de promotion, exclusion des meilleurs postes, harcèlement racial dissimulé sous conflits de personnalité, etc.) ou encore de façon non équivoque (traitements humiliants, recrutement intentionnel de personnel de diverses origines dans le but de semer la division pour mieux contrôler, etc.). Les femmes des minorités visibles sont, quant à elles, doublement discriminées et sont plus désavantagées que les hommes en ce qui concerne l'emploi en général. En effet, elles sont plus susceptibles que les hommes de se retrouver en chômage au cours de l'année, elles occupent des emplois dont le salaire horaire moyen est inférieur à celui des hommes et ces emplois comportent souvent plus heures de travail par semaine.

La maîtrise inadéquate des codes de communication

La méconnaissance de la langue française rend souvent difficile l'accès à certaines catégories d'emploi. L'apprentissage du français peut demeurer limité étant donné la difficulté que cela représente pour certaines personnes. D'autre part, la personne en recherche d'emploi pourra avoir de la difficulté à manifester son intérêt pour un poste, au cours d'une entrevue, à cause de codes culturels différents. Par exemple, le fait de ne pas regarder dans les yeux peut être perçu comme un manque d'assurance; par ailleurs, la difficulté, pour la personne, à souligner ses points forts et ses aptitudes peut amener l'employeur à la croire incompetente.

Le « travail au noir » dans certains ghettos d'emploi

Malgré le fait que le gouvernement du Québec ait légiféré en l'interdisant, le « travail au noir » persiste dans certains milieux et secteurs d'activités.

Les travailleuses et les travailleurs au noir sont souvent des personnes qui n'ont pas les documents officiels les autorisant à travailler. Elles peuvent être peu scolarisées et peu informées des lois et règlements ou encore elles sont diplômées et compétentes mais incapables de se trouver un emploi déclaré. De nombreuses femmes vivent dans des conditions d'exploitation et d'isolement graves : elles sont sous-payées pour le travail de confection de vêtements qu'elles effectuent à la maison ou sont embauchées comme travailleuses domestiques. Il va sans dire que le « travail au noir » prédispose à des abus de toutes sortes et peut mener, à long terme, à une démotivation générale si la personne constate qu'elle n'arrive pas à sortir de ce type d'emploi.

Les secteurs d'activités où on les retrouve principalement sont le vêtement, la restauration, la construction, l'agriculture et le travail domestique.

Les stéréotypes de la part des autres travailleurs

Les travailleuses et travailleurs immigrants sont parfois considérés comme des « voleurs de job » par la population québécoise qui mesure difficilement l'apport économique des personnes immigrantes. Par ailleurs, de nombreux employeurs et collègues de travail entretiennent des préjugés et des stéréotypes à l'égard de certaines communautés, donnant lieu ainsi à des relations tendues.

9.2 Les ressources en matière d'emploi

9.2.1 La recherche d'emploi

Service d'insertion au marché du travail du MRCI

Le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration offre, dans chaque direction régionale, un service d'insertion au marché du travail. Des conseillers et des conseillères en emploi peuvent favoriser l'intégration au marché du travail. Ils aident les personnes à faire le point sur leur situation professionnelle en leur indiquant les moyens à prendre pour rechercher un emploi et en leur fournissant de l'information sur les conditions d'accès à certains métiers ou professions.

- Service d'insertion au marché du travail du MRCI à Montréal (514) 864-9191 (renseignements généraux)
- Voir la section 4.5.1 pour rejoindre les autres directions régionales du MRCI.

9.2.2 Programme de soutien à l'insertion en emploi (PSIE)

Plusieurs organismes d'accueil et d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes offrent des services d'aide à l'insertion en emploi. Ces services peuvent être de différents ordres : information sur le fonctionnement du marché du travail au Québec, orientation vers les divers services et ressources, cours de formation en collaboration avec les organismes publics, ateliers de formation et de préparation à la recherche d'emploi, banque d'emplois, réseau d'employeurs, organisation de stages de travail, rédaction et production de curriculum vitae, etc.

Pour se prévaloir des services offerts dans le cadre de ce programme, la personne doit avoir le statut de résident permanent au Canada ou avoir une demande de résidence permanente à l'étude. Elle doit être domiciliée au Québec et être sans emploi ou encore, occuper un emploi qui ne correspond pas à ses qualifications professionnelles. Les services sont offerts aux personnes dont la durée de résidence permanente au Canada n'excède pas trois ans. Au delà de trois ans, les personnes ont recours aux services offerts à l'ensemble de la population. Les revendicateurs de statut de réfugié n'ont pas accès à ces services.

- Accueil liaison pour arrivants (ALPA) (514) 255-3900 ; (514) 255-9664
- Agence montréalaise pour l'emploi (AMPE) (514) 845-5195

- Association latino-américaine de Côte-des-Neiges (ALAC) (514) 737-3642 ; (514) 737-5246
- Bureau de la communauté chrétienne des Haïtiens de Montréal (514) 725-9508
- Carrefour d'entraide et service d'aide à la recherche d'emploi pour immigrants (514) 368-1040
- Carrefour de liaison et d'aide multiethnique (CLAM) (514) 271-8207
- Centre d'accueil et de référence pour immigrants de Saint-Laurent (CARI) (514) 748-2007
- Centre d'études arabes pour le développement (CEAD) (514) 982-6616
- Centre d'intégration multi-services de l'Ouest de l'île (CIMOI) (514) 421-0415
- Centre des femmes de Montréal (514) 842-6652
- Centre d'orientation juif (514) 345-2625
- Centre social d'aide aux immigrants (CSAI) (514) 932-2953
- Club de recherche d'emploi de l'Est (CREE) (514) 254-2422 ; (514) 256-1645
- Collectif des femmes immigrantes du Québec (514) 279-4246
- Filière employabilité (514) 381-1171
- Hirondelle, services d'accueil et d'intégration des immigrants (514) 281-5696
- Maison d'Haïti (514) 326-3022
- Resto Plateau (514) 287-1949
- Service d'aide aux néo-Québécois et immigrants (SANQI) (514) 842-6891
- Service d'aide et de liaison pour immigrants, La Maisonnée (514) 271-3533
- Transaction pour l'emploi de Lasalle, Lachine et Saint-Pierre (514) 595-7587

Région de Laval, des Laurentides et de Lanaudière

- Centre de recherche d'emploi Laurentides, Lanaudière et Laval (450) 431-0028
- Centre de recherche d'emploi de Laval (450) 664-4278

Région de la Mauricie, du Centre-du-Québec et de l'Estrie

- Comité d'accueil aux néo-Canadiens (Trois-Rivières) inc. (819) 375-2196
- Regroupement interculturel de Drummond (819) 472-8833
- Service d'aide aux néo-Canadiens (Sherbrooke) inc. (819) 566-5373

Région de la Montérégie

- Centre Sino-Québec de la Rive-Sud (450) 923-2228
- Maison internationale de la Rive-Sud (450) 465-7700
- Service et formation aux immigrants en Montérégie (450) 926-2550

Région de l'Outaouais

- Carrefour Jeunesse-emploi de l'Outaouais (819) 561-7712

Région de Québec

- Groupe Intégration-Travail (GIT) (418) 686-1888

9.2.3 Les services externes de main-d'oeuvre (SEMO)

Les services externes de main-d'œuvre sont gérés par des organismes communautaires et dispensent un ensemble de services à l'intention des personnes éprouvant des difficultés particulières à accéder au marché du travail. Ces services sont de plusieurs ordres : évaluation des aptitudes, orientation professionnelle, information sur le marché du travail et sur les techniques de recherche d'emploi, stages en entreprise, etc. Ils s'adressent principalement aux prestataires de la sécurité du revenu. Il existe de nombreux SEMO au Québec. Pour connaître le SEMO de sa région, communiquer avec le Centre local d'emploi (CLE) de sa région en consultant l'annuaire téléphonique, pages bleues, section « Municipalités » pour Montréal ou section « Gouvernement du Québec », « Sécurité du revenu », pour les autres régions.

- Association des services externes de main-d'œuvre (ASEMO) (418) 276-6613

9.2.4 Les clubs de recherche d'emploi

Les clubs de recherche d'emploi offrent des sessions de groupe, d'une durée de trois semaines, sur les nouvelles techniques de recherche d'emploi : rédaction d'un curriculum vitae, simulation d'entrevues, appels téléphoniques aux employeurs, entrevues, etc.

- Association des clubs de recherche d'emploi du Québec (ACREQ) (514) 697-1500

9.2.5 Regroupements d'organismes spécialisés en employabilité

- Association des parrains des services d'employabilité du Québec (418) 841-0241
- Collectif des entreprises d'insertion du Québec (514) 270-4905
Les entreprises d'insertion en emploi (environ 28 au Québec) sont des petites entreprises créées dans le but de favoriser l'insertion au marché du travail de personnes à faible revenu.
- Comité d'adaptation de la main-d'œuvre (CAMO) (514) 845-3939
Table de concertation réunissant les partenaires issus des milieux patronal et syndical, les représentantes et représentants des personnes immigrantes et du secteur public. Pas de service direct à la population.
- Regroupement des carrefours Jeunesse-Emploi (CJE) (819) 561-7712
Regroupement d'organismes travaillant principalement avec les jeunes.
- Regroupement québécois des organismes pour le développement de l'employabilité (RQUODE) (514) 721-3051
Regroupement d'environ 48 associations et organismes offrant des services d'employabilité variés.

9.2.6 La formation professionnelle

Certaines commissions scolaires et certains cégeps offrent des services de préparation et de formation à l'emploi. Pour connaître les programmes offerts dans chaque secteur, communiquer avec le service d'éducation aux adultes de la commission scolaire de sa région ou encore avec le service d'information générale sur les programmes de formation et de recherche d'emploi ACCÈS-CIBLE de sa région.

- ACCÈS-CIBLE Montréal (514) 525-7744
- Centre des femmes de Montréal, Service Formation'Elle (514) 847-4776
Service de formation pour femmes dans des carrières non traditionnelles.
- Commission scolaire Marguerite Bourgeois (514) 487-8844
- Commission scolaire de Montréal (514) 596-6081
- Commission scolaire de la Pointe-de-l'Île (514) 642-5060

9.2.7 Le travail domestique

Le Programme pour les aides familiales résidentes, qui relève du gouvernement fédéral, permet à certaines personnes, habituellement des femmes, de venir travailler au Canada en occupant des emplois d'aide familiale lorsqu'il n'y a pas suffisamment de personnes au Québec pour combler les postes disponibles. Elles arrivent au pays à titre de travailleuses temporaires et possèdent un « permis de travail » temporaire.

Ces immigrantes, souvent mères de famille, quittent leur pays pour venir vivre dans une famille québécoise dans l'espoir, au terme de deux années de travail continu, d'être acceptées comme « résidentes permanentes » et éventuellement de faire venir les autres membres de leur famille. Les conditions de travail sont exigeantes : la semaine normale de travail est de 49 heures pour un salaire de 271 \$. Les difficultés d'adaptation sont importantes : nouveau milieu, ignorance des lois, absence de réseau de soutien, isolement, etc. De nombreuses femmes immigrantes continuent à travailler comme gardiennes, domestiques ou aides familiales après avoir obtenu leur résidence permanente.

Bien que l'emploi de la travailleuse domestique soit régi par la Loi sur les normes du travail, certains employeurs peuvent abuser de leur employée. Les abus peuvent être de toutes sortes : trop d'heures de travail, tâches additionnelles, chambre inadéquate, interdiction d'utiliser le téléphone, violence, mépris, harcèlement sexuel, agression sexuelle, etc. Les femmes n'osent pas toujours porter plainte, particulièrement les nouvelles arrivantes qui craignent souvent de compromettre leurs chances de rester au pays et de faire venir leur famille.

- Association des aides familiales du Québec (514) 937-6873
Information sur les droits des employées domestiques. Sessions d'information. Service de placement. Activités sociales et culturelles.

9.2.8 Le travail non syndiqué

Les travailleuses et travailleurs non-syndiqués, particulièrement s'ils sont récemment établis au Québec, sont souvent mal informés de leurs droits et de leurs recours. Pourtant, même s'ils ne sont pas syndiqués, la majorité d'entre eux sont régis, soit par la Loi sur les normes du travail du Québec (90 %), soit par les lois fédérales du travail. Deux organismes spécialisés dans la défense des droits des non-syndiqués offrent de l'information téléphonique, des consultations individuelles et des séances d'information.

- Au bas de l'échelle (514) 270-7878
- Comité d'action des non-organisé-e-s (CANO), Trois-Rivières (819) 373-2332

9.2.9 Autres ressources

- Commission des normes du travail (514) 873 7061 ; 1 800 265-1414
Information et plaintes concernant les conditions de travail et le salaire minimum.
- Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec (CSST) (514) 873-9362
Relations avec la clientèle.
- CSST, Direction régionale de Montréal (514) 873-3990 ; (514) 873-7491 (urgences et plaintes)
Soins médicaux et sociaux, retrait préventif de la femme enceinte, etc. Pour connaître le bureau de sa région, consulter l'annuaire téléphonique, pages bleues, section « Gouvernement du Québec ».
- Mouvement Action-Chômage de Montréal (MAC) (514) 271-4099
Information sur le chômage et les droits relatifs à l'assurance emploi.

En région :

- Hull (819) 771-7453
- Longueuil (450) 670-7615
- Québec (418) 523-7117
- Saint-Hyacinthe (450) 778-6023
- Trois-Rivières (819) 373-1723
- Régie des rentes du Québec (514) 873-2433 ; (418) 643-5185 ; 1 800 463-5185
Information sur le régime des rentes du Québec.
- Union des travailleuses et travailleurs accidentés de Montréal (UTTAM) (514) 527-3661
Information sur les procédures de défense et d'appel à l'intention des travailleuses et travailleurs accidentés.

**AUTRES RESSOURCES EN MATIÈRE D'EMPLOI ET
DE FORMATION PROFESSIONNELLE**

Organisme	Adresse	Téléphone	Télécopieur

**AUTRES RESSOURCES EN MATIÈRE D'EMPLOI
ET DE FORMATION PROFESSIONNELLE**

Organisme

Adresse

Téléphone

Télécopieur

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

10 La famille immigrante et la pauvreté

Le Québec traverse des crises de l'emploi : actuellement le taux de chômage oscille autour de 11%, et près de 23 % de la population apte au travail est sans emploi. En 1995, six mères célibataires sur dix vivaient sous le seuil de la pauvreté. La famille immigrante qui arrive au Québec n'échappe pas aux difficultés que représente ce contexte économique : pénurie d'emplois, lutte au déficit et coupures dans les programmes sociaux.

Les membres de la famille nouvellement arrivée consacrent toutes leurs énergies à leur installation matérielle : recherche d'un logement, aménagement de celui-ci, inscription des enfants à l'école et recherche d'un emploi. Certaines familles bénéficient toutefois de l'aide matériel et du soutien moral de leurs proches. Cette étape est cependant plus difficile pour ceux et celles qui ne peuvent compter sur l'aide de leurs proches. Ce soutien est pourtant déterminant pour les personnes réfugiées sans ressource financière qui appréhendent la nouvelle société et qui doivent obligatoirement s'adapter à leur milieu d'accueil. Le stress occasionné par les difficultés financières aura un impact sur les relations entre les membres de la famille. Le changement de statut social et la baisse du niveau de vie, la difficulté de trouver l'argent nécessaire pour les dépenses essentielles, l'isolement causé par le manque de ressources auront un effet déstabilisant sur la famille. Des attentes face à un avenir plus prometteur peuvent se transformer peu à peu en déception, puis en désespoir. Pour pallier le manque de ressources permettant de répondre aux besoins de base, plusieurs organismes, bien que conscients de n'apporter qu'une aide temporaire, offrent des services de dépannage : aliments, vêtements, lait et couches pour les nouvelles et futures mamans, articles de cuisine et meubles, etc.

10.1 La sécurité du revenu (« aide sociale »)

Dans son objectif d'élimination du déficit, le gouvernement du Québec effectue une restructuration des programmes sociaux, tel le Programme de la sécurité du revenu (communément appelé « l'aide sociale »). Certaines mesures sont remplacées par d'autres, jugées plus efficaces. Ainsi, l'accent est mis sur la responsabilité pour chaque individu de se trouver un emploi et c'est dans cette logique de « parcours individualisé vers la formation et l'emploi » que s'imposent les changements.

Les personnes parrainées : il faut savoir que les personnes parrainées ne sont pas admissibles, à la sécurité du revenu pendant la durée de l'engagement de la personne garante. Toutefois, dans certains cas, une aide financière peut être accordée sous forme de prêt que le garant et la garante devront rembourser, étant donné qu'ils se sont engagés, par le parrainage, à subvenir aux besoins de la personne parrainée (ou les personnes parrainées) pendant une période déterminée. C'est le Centre des garants défaillants du ministère de l'Emploi et de la Solidarité anciennement appelé la « Sécurité du revenu » en collaboration avec le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration du Québec qui est chargé de récupérer les sommes dues.

Les personnes revendiquant le statut de réfugié : ces personnes peuvent être admissibles à la sécurité du revenu. Leur prestation correspond au barème accordé aux prestataires non

participants du programme APTE ou au barème de soutien financier. À Montréal, les personnes revendiquant le statut de réfugié qui désirent faire une demande doivent s'adresser au service qui dessert cette clientèle.

10.1.1 Ressources pour les bénéficiaires de la sécurité du revenu (« aide sociale »)

- Association pour la défense des droits sociaux du Montréal métropolitain (ADDSMM) (514) 252-0788
Information sur la Loi sur la sécurité du revenu, conseils et aide dans les démarches.
- Centre spécialisé – Revendicateurs du statut de réfugié (514) 872-8838
55, avenue Port-Royal, métro Sauvé.
Ce centre reçoit les personnes qui revendiquent le statut de réfugié.
- Organisation populaire des droits sociaux (OPDS) (514) 524-6996
Information sur la Loi sur la sécurité du revenu, conseils dans les démarches.
- Régie des rentes du Québec (514) 873-2433
Renseignements généraux. Rente de retraite.
- Sécurité du revenu (ministère de l'Emploi et de la Solidarité), service d'information automatisé (514) 873-4721
Information et orientation vers le Centre local d'emploi (CLE) auquel on doit s'adresser pour s'inscrire. Pour connaître le bureau de sa région, consulter l'annuaire téléphonique, pages bleues, section « Gouvernement du Québec », Sécurité du revenu.

Pour connaître les organismes de son milieu qui offrent de l'aide aux personnes assistées sociales :

- Coalition nationale de l'aide sociale (514) 987-1989
- Coalition pour la survie des programmes sociaux (514) 935-4649
- Front commun des personnes assistées sociales (514) 987-1989
- Association pour la défense des droits sociaux du Québec métropolitain (ADDSQM) (418) 525-4983

10.2 L'assurance-emploi (assurance-chômage)

Le gouvernement du Canada a effectué une restructuration du Programme d'assurance-chômage, dorénavant appelé assurance-emploi. Les principaux changements qui y sont apportés concernent l'admissibilité, la durée des prestations, le calcul du montant des prestations, la récupération fiscale et la règle d'intensité. Dorénavant, on ne compte plus les semaines assurables mais les heures assurables et, de ce fait, les cotisations au régime sont effectuées dès la première heure travaillée, sans garantir toutefois le droit de recevoir des prestations de l'assurance-emploi. Les personnes doivent travailler entre 420 et 910 heures pour recevoir des prestations.

Toutefois, les personnes « nouvelles arrivantes » définies par l'assurance-emploi comme étant celles qui ne font pas partie de la population active depuis deux ans et plus, sont davantage discriminées car elles doivent répondre à des normes d'admissibilité plus sévères que le reste de la population : elles doivent avoir travaillé les 910 heures requises pour être admissibles à l'assurance-emploi. Ainsi, les personnes nouvellement arrivées au pays, les femmes, les étudiantes et les étudiants, se retrouvent en majorité dans ce groupe et sont directement touchés par cette nouvelle disposition de la loi.

De plus, la nouvelle notion de « règle d'intensité », adoptée en juillet 1996, vise à pénaliser les personnes ayant fréquemment recours à l'assurance-emploi, groupe dont font souvent partie les personnes nouvellement arrivées au pays qui ne se trouvent pas un emploi stable, les femmes et les travailleuses et travailleurs saisonniers.

10.2.1 Ressources en matière d'assurance-emploi

Pour information et inscription à l'assurance-emploi, consulter l'annuaire téléphonique, pages bleues, section « Gouvernement du Canada », Développement des ressources humaines, centres d'emploi.

- Mouvement Action-Chômage de Montréal (MAC) (514) 271-4099
Information sur le chômage et les droits relatifs à l'assurance-emploi. Rencontres d'information. Brochure explicative sur l'assurance-emploi.

En région :

- Hull (819) 771-7453
- Longueuil (450) 670-7615
- Québec (418) 523-7117
- Saint-Hyacinthe (450) 778-6023
- Trois-Rivières (819) 373-1723

10.3 Le budget familial et la consommation

Certains groupes offrent des cours sur le budget, des consultations individuelles pour les personnes aux prises avec des problèmes financiers et d'endettement, de l'information sur les droits et intérêts des consommateurs et de la médiation avec certains commerçants. Certains organismes ont conçu des outils facilitant la tenue d'un budget familial pouvant être fort utiles aux nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants. Dans les organismes d'aide à l'intégration des personnes immigrantes, le personnel intervenant peut aider celles-ci à utiliser ces outils de gestion budgétaire : vérifier les sommes allouées aux différents postes budgétaires (loyer trop élevé, grand nombre d'appels interurbains, etc.), en rétablir l'équilibre s'il y a lieu et, au besoin, encourager ces personnes à intégrer de nouvelles habitudes de consommation.

10.3.1 Ressources en matière de budget et de consommation

- Fédération des ACEF du Québec (FACEF) (514) 271-7004
Regroupement de six organismes :
- ACEF Abitibi-Témiscamingue, Rouyn-Noranda (819) 764-3302
- ACEF du Grand Portage, Rivière-du-Loup (418) 867-8545
- ACEF de Lanaudière, Joliette (450) 756-1333
- ACEF de la Mauricie, Trois-Rivières (819) 378-7888
- ACEF Nord de Montréal (514) 277-7959
- ACEF Rive-Sud de Québec, Lévis (418) 835-6633
- Fédération nationale des associations de consommateurs du Québec (FNACQ) (514) 521-6820
Regroupement de trois organismes :
- ACEF de l'Estrie, Sherbrooke (819) 563-8144
- ACEF de Granby (450) 375-1443
- ACEF Rive-Sud, Longueuil (450) 677-6394

Autres associations coopératives d'économie familiale :

- ACEF du Centre de Montréal (514) 598-7288
Information générale et renseignements sur les groupes de croissance personnelle et les sectes.
- ACEF des Basses-Laurentides (450) 931-8556
- ACEF des Bois-Francs (819) 752-5855
- ACEF de l'Est de Montréal (514) 257-6622
- ACEF du Haut-Saint-Laurent, Valleyfield (450) 371-3470
- ACEF de l'Outaouais, Hull (819) 770-4911
- ACEF de la Péninsule, Matane (418) 562-7645
- ACEF de Québec (418) 522-1568
- ACEF Rimouski-Neigette et Mitis, Rimouski (418) 723-0744
- ACEF du Sud-Ouest de Montréal (514) 932-5577
- ACEF de Thetford Mines (418) 338-4755
- Association des consommateurs du Canada (ACC) (514) 931-8556
- Association des consommateurs du Québec (ACQ) (514) 376-8517
Information, plaintes et médiation.
- Office de la protection du consommateur (OPC) (514) 873-3701 ; 1 888 672-2556
Information sur certaines pratiques commerciales et sur les droits des consommateurs et consommatrices. Service des plaintes des consommateurs. Orientation et conseils.

10.4 Les cuisines collectives

Certains organismes ont mis sur pied des services visant à répondre aux besoins des familles à faible revenu qui ont de la difficulté à se nourrir convenablement. Dans toutes les régions du Québec, il existe actuellement plus de 500 cuisines collectives. Elles permettent aux participantes et aux participants de préparer, en petit groupe, des repas équilibrés et à moindre coût pour leur famille, dans une atmosphère amicale et chaleureuse.

Pour information sur les cuisines collectives de son milieu, communiquer avec son CLSC, sa paroisse ou les centres communautaires de sa région.

- Regroupement des cuisines collectives du Québec (514) 529-3448
Regroupement de 300 cuisines collectives. Information et soutien aux groupes désirant démarrer des cuisines collectives (possibilité de retourner les appels interurbains).

10.5 Les groupes d'achats alimentaires

Certains organismes ont mis sur pied un programme appelé « Groupe d'achats alimentaires » dans le but de venir en aide aux familles désireuses d'épargner sur la facture d'épicerie. Les familles décident ensemble des achats à effectuer et les aliments sont achetés directement chez un grossiste. Le pouvoir d'achat permet ainsi de réaliser des économies intéressantes.

Pour information sur les groupes d'achats alimentaires de son milieu, communiquer avec son CLSC, sa paroisse ou les centres communautaires de sa région.

10.6 Les services d'aide aux futures et aux nouvelles mères

La naissance d'un enfant est généralement une source de joie et de bonheur pour les parents. Pour certaines familles immigrantes, les difficultés liées à l'adaptation à un nouveau milieu, l'absence d'un réseau de soutien adéquat et les difficultés financières peuvent toutefois amener les parents à vivre péniblement l'arrivée d'un nouveau-né. Lorsque la femme enceinte est sans conjoint, elle peut se retrouver sérieusement isolée et démunie devant l'ampleur des responsabilités qui l'attendent. Plusieurs organismes offrent des services pouvant venir en aide aux futures et aux nouvelles mères ainsi qu'à leurs conjoints. On peut communiquer avec le CLSC de son milieu ou avec sa paroisse pour connaître les ressources disponibles dans sa région.

- Allocation familiale (Régie des rentes du Québec) (514) 864-3873 ; (418) 643-3381 ;
1 800 667-9625
- L'Assistance maternelle (514) 279-1064
Don d'une layette aux futures mamans au coût de 2 \$ sur recommandation d'un organisme et sur rendez-vous seulement.

- Direction de l'état civil (514) 864-3900 ; (418) 643-3900 ; 1 800 567-3900
Renseignements sur la déclaration de naissance.
- Dispensaire diététique de Montréal (DDM) (514) 937-5375
Consultation nutritionnelle, soutien moral et supplément alimentaire de lait, œufs et vitamines pour femmes enceintes défavorisées.
- Fondation OLO (œuf-lait-orange) (514) 931-1448 ; 1 800 361-4661
Suppléments alimentaires offerts à l'intérieur des programmes de périnatalité de plusieurs CLSC et par certains organismes partenaires pour les femmes enceintes défavorisées.
- Fondation de la Visite (514) 329-2800
Visites amicales aux nouvelles mères.
- Grands-mères caresse (514) 376-4613
Visites amicales aux nouvelles mères.
- Grossesse-secours (514) 527-5717
Ligne d'écoute téléphonique ; vestiaire pour femmes enceintes et enfants ; halte-garderie à coût modique pour enfants âgés de 6 mois à 3 ans.
- Ligue La Leche Montréal (514) 525-3243
- Ligue La Leche Québec (418) 653-2349
- Ligue La Leche Sherbrooke (819) 823-7344
Service d'aide téléphonique pour nouvelles mères désirant allaiter.
- Ministère de la Famille et de l'Enfance (services de garde à l'enfance) (514) 873-2323 ; 1 800 363-0310
Information sur les services de garde et les programmes d'aide financière.
- Petite Maison de la Miséricorde (514) 526-2639
Centre de jour pour mères célibataires, visites amicales à domicile, programme de formation.
- YWCA Service aux jeunes mères (514) 866-9941, poste 314
Service d'aide aux jeunes mères (15-20 ans).

10.7 L'assistance matérielle

La pauvreté grandissante des familles les amène à devoir recourir aux différents services d'aide matérielle offerts par les organismes communautaires. Pour connaître les organismes de son milieu qui offrent des services d'aide alimentaire, d'aide vestimentaire ou des meubles à prix modique, communiquer avec son CLSC ou sa paroisse en consultant l'annuaire téléphonique, pages blanches, section « Affaires ».

10.7.1 Aide alimentaire

Fédération des Moissons du Québec (514) 271-8411

Regroupement d'organismes chargés de récupérer les surplus alimentaires dans les supermarchés pour les redistribuer gratuitement à des organismes communautaires offrant des services de dépannage alimentaire et de repas aux personnes démunies. Les Moissons proposent également des services d'éducation. On peut s'y adresser pour connaître les organismes de sa région offrant des services d'aide alimentaire.

- Moisson Basses-Laurentides, Blainville (450) 434-0790
- Moisson Beauce, Saint-Georges (418) 227-4035
- Moisson Estrie, Sherbrooke (819) 822-6025
- Moisson Granby, SOS Dépannage (450) 378-0221
- Moisson Lanaudière, Joliette (450) 755-6049
- Moisson Mauricie, Trois-Rivières (819) 371-7778
- Moisson Montréal (514) 344-4494
- Moisson des Pays d'en Haut, Sainte-Agathe-Sud (819) 324-0009
- Moisson Québec (418) 682-5061
- Moisson Rimouski-Neigette (418) 722-0016
- Moisson Sud-Ouest, Valleyfield (450) 377-7696
- Moisson Vallée de la Matapédia, Amqui (418) 629-1331

- Organisation Jeunesse au Soleil (514) 842-6822
Dépannage alimentaire d'urgence.

- Société de Saint-Vincent-de-Paul de Montréal (514) 526-5937
Bureau régional (Montréal, Laval et L'Assomption) qui dirige les personnes démunies vers différentes paroisses. Compte 150 bureaux. Pour les autres régions, consulter l'annuaire téléphonique (pages blanches), section « Affaires ».

- Table de concertation sur la faim (514) 522-2455
Groupe de réflexion et de concertation sur les solutions à apporter au problème de la faim. Publications visant la sensibilisation. Répertoire des organismes d'aide alimentaire du Montréal métropolitain (1993).

Repas à prix modique ou gratuits

- Accueil Bonneau (pour hommes seulement) (514) 874-0520
- Chez Doris (pour femmes seulement) (514) 937-2341
- Le Chic Resto-Pop (514) 521-4089
- Mon Resto (514) 727-4249
- Multi-Caf (514) 733-0554
- Relais communautaire de Pont-Viau (450) 668-8727
- Resto-Plateau (514) 287-1949

10.7.2 Paniers de Noël

Plusieurs organismes font cadeau de paniers durant la période des fêtes. Pour savoir quels organismes offrent ce service, consulter son CLSC, sa paroisse ou les groupes communautaires de son milieu. Noter que les inscriptions pour un panier de Noël doivent se faire tôt (octobre) et que les familles ne peuvent s'inscrire qu'auprès d'un seul organisme.

10.7.3 Vêtements et meubles à prix modique ou gratuits (vérifier les heures d'ouverture)

- Armée du salut (huit magasins) (514) 935-7425 ; (514) 288-7686
- Centre des femmes de Montréal (514) 842-0814
- La Corde à Linge, Centre d'entraide Mercier-Est (514) 354-9780
- L'Entraide Bazar-Permanent (514) 729-7160
- Les Glaneuses (514) 524-2496
- Mission Bon Accueil (514) 935-6395
- Organisation Jeunesse au Soleil (514) 842-6822
- Renaissance Montréal (Goodwill) (514) 276-3626
- Société de Saint-Vincent-de-Paul de Montréal (514) 526-5937

AUTRES RESSOURCES D'AIDE MATÉRIELLE

Organisme

Adresse

Téléphone

Télécopieur

11 La violence familiale

La famille est un terrain propice à l'abus physique et psychologique car des relations de pouvoir et de dépendance affective peuvent s'y développer. Les familles immigrantes n'échappent malheureusement pas à cette réalité et il arrive que les situations de stress occasionnées par l'immigration, les changements de rôles dans la famille ou le non-emploi deviennent des facteurs de risque de violence dans la famille. La violence familiale peut se manifester envers les femmes, les enfants et les aînés, entre frères et sœurs et aussi, mais plus rarement, envers les hommes.

11.1 La violence conjugale

Comme le terme l'indique, la violence conjugale se manifeste entre conjoints, qu'ils soient mariés ou conjoints de fait. Dans 90 % à 95 % des cas, il s'agit de violence de l'homme envers la femme⁷. Selon une étude faite à partir des admissions dans les maisons d'hébergement, au Québec, comme dans le reste du Canada, une femme sur sept est victime de violence conjugale⁸. Cette proportion est également mentionnée par les expertes et experts consultés au Québec dans le cadre de la commission Rochon⁹. Par ailleurs, Statistique Canada rapporte que cent Canadiennes en moyenne sont assassinées par leur conjoint chaque année¹⁰. Ces statistiques alarmantes sur la violence conjugale ont amené le gouvernement du Québec à adopter, en décembre 1995, une politique d'intervention en matière de violence conjugale, politique de tolérance zéro qui s'appuie sur les valeurs fondamentales d'égalité des hommes et des femmes et sur le respect des droits de la personne¹¹. Tous les ministères sont invités à mettre en œuvre des programmes visant à prévenir, dépister et orienter les cas de violence conjugale. Le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, pour sa part, a mis sur pied, en collaboration avec le Centre des femmes de Montréal, un programme qui vise à informer et à sensibiliser à la fois le personnel de la Direction régionale de Montréal (personnel enseignant, agents et agentes d'immigration, conseillers et conseillères en emploi, personnel de soutien administratif, etc.) et les nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants inscrits aux cours de français dans les cofis de Montréal. La violence conjugale est un problème d'ordre social qui concerne tout le monde et qui touche toutes les classes de la société, dans toutes les cultures et dans tous les groupes d'âge. C'est un problème qui prend sa source dans l'intégration des stéréotypes sexuels (rôle limité des femmes sur les plans familial, social et économique) et dans la tolérance de la société à l'égard des comportements violents (la violence est souvent valorisée chez les hommes dans les sports, les jeux, la guerre, etc.). Les facteurs qui servent souvent d'excuse aux agresseurs, tels que l'alcoolisme, la toxicomanie, la dépression, les

7. R.P. DOBASH et autres. « The myth of sexual symmetry in marital violence », *Social Problems*, vol. 39, n° 1, 1992, cité dans G. LAROUCHE, *Aux formatrices en intervention auprès des femmes violentées*, Montréal, Wilson & Lafleur ltée, 1993, p. 78.
8. CONSEIL CONSULTATIF CANADIEN SUR LA SITUATION DE LA FEMME. *La violence faite aux femmes par les hommes : la brutalité de l'inégalité*, Mémoire, Ottawa, 1992, cité dans CONSEIL DU STATUT DE LA FEMME, *Pour que cesse l'inacceptable : avis sur la violence faite aux femmes*, Québec, Publications du Québec, 1993, p. 6.
9. COMMISSION ROCHON. *Commission d'enquête sur les services de santé et les services sociaux*, 1987, cité dans CONSEIL DU STATUT DE LA FEMME, *La violence conjugale au Québec : un sombre tableau*, Québec, Publications du Québec, 1994, p. 31.
10. STATISTIQUE CANADA. *Juristat*, 1990, cité dans GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, *Politique d'intervention en matière de violence conjugale*, 1995, p. 24.
11. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *Politique d'intervention en matière de violence conjugale*, Québec, Les Publications du Québec, 1995, p. 32-33.

difficultés d'adaptation, la perte de contrôle, ne sont pas des causes mais plutôt des éléments de risque, des déclencheurs, des facteurs qui facilitent ou précipitent les actes de violence.

La violence conjugale entraîne dans son sillon des conséquences pour tous les membres de la famille. Les femmes victimes éprouvent souvent des problèmes de santé physique et mentale. Même s'ils ne sont pas toujours agressés physiquement eux-mêmes, les enfants, témoins de 80 % des actes de violence, souffrent beaucoup de la violence conjugale : les effets à long terme de cette situation sont complexes et profonds. Pour les hommes violents, les conséquences sont également multiples.

Les cinq formes de violence

Dans la dynamique de la violence conjugale, il existe toujours une relation de contrôle : l'agresseur exerce son contrôle en terrorisant sa conjointe de façon à ce qu'elle se plie à ses exigences. Ce contrôle se manifeste sous cinq formes interreliées qui se présentent habituellement de façon graduelle dans le temps. *La violence verbale* se distingue de la simple dispute par l'élément de contrôle répétitif qui y est associé. *La violence psychologique* est la forme de violence la plus difficile à déceler, à la fois pour la victime et pour son entourage. Il s'agit d'une forme de violence qui atteint la personne dans son identité propre et qui a pour effet de diminuer l'estime personnelle de la victime. *La violence sexuelle* s'exerce lorsque l'homme oblige sa conjointe à avoir des relations sexuelles sous la contrainte ou contre son gré. Il peut obliger celle-ci à consommer du matériel pornographique ou encore à s'abaisser à des pratiques sexuelles auxquelles elle refuse de s'adonner. *La violence économique* se manifeste lorsque le conjoint exerce un contrôle extrême des activités économiques de la famille, et cela, même si la femme travaille et reçoit un salaire. L'homme prend toutes les décisions financières sans consulter sa conjointe. Enfin, la *violence physique* représente la forme de violence la plus réprimée socialement parce qu'elle est souvent plus facile à voir et à reconnaître. L'homme bouscule, pousse, frappe, secoue et blesse sa conjointe, allant même dans certains cas jusqu'à la tuer.

Les femmes immigrantes peuvent faire face à des difficultés particulières liées aux conditions d'immigration. Celles-ci s'ajoutent à l'ensemble des difficultés qu'éprouvent les femmes immigrantes en général. Parmi ces difficultés, notons la méconnaissance de la langue, l'isolement, la religion, le statut de parrainage ou encore l'absence de statut permanent.

Comment aider une femme victime de violence conjugale ?

Il faut savoir que pour la nouvelle arrivante, l'intervenante et l'intervenant sont peut-être les seules personnes pouvant lui venir en aide. Aussi, ils ne doivent pas hésiter à lui offrir leur appui pour *l'aider à faire les choix qui lui conviennent*. Il y a de fortes chances que la femme aux prises avec un problème de violence conjugale dévoile sa situation si le contexte est chaleureux et qu'elle ne se sent pas jugée.

L'intervenante et l'intervenant doivent d'abord être à l'affût des signes pouvant indiquer la présence de violence afin d'être en mesure d'aborder la question avec la femme. Dans une attitude empathique, ils doivent faire preuve d'écoute et de compréhension. Il faut éviter de

porter des jugements et faire savoir à la femme que l'on respecte ses valeurs et ses croyances tout en dénonçant le caractère inacceptable de la violence. Il faut également l'assurer de la confidentialité de l'entretien. L'intervenante et l'intervenant informeront la femme sur les ressources pouvant lui venir en aide tout en insistant sur le rôle des services policiers. Ils privilégieront les ressources pouvant offrir à la femme la possibilité de s'exprimer dans sa langue.

Un homme aux prises avec des comportements violents peut aussi recevoir de l'aide s'il le désire. Il existe une vingtaine de programmes de traitement à travers le Québec, membres, pour la plupart, de l'Association des ressources intervenant auprès des hommes violents inc. (ARIHV). Les services sont offerts en français, anglais ou espagnol.

11.1.1 Ressources en matière de violence conjugale

Région de Montréal

- Police 911
Les policiers se rendent sur place et, dans plusieurs cas, l'agresseur est amené au poste de police où on décidera de porter ou non des accusations. Si la victime le désire, les policiers pourront la reconduire avec ses enfants dans une maison d'hébergement.
- S.O.S. violence conjugale (514) 873-9010 ; 1 800 363-9010
Service téléphonique bilingue, gratuit et accessible en tout temps. Information, écoute, orientation vers la maison d'hébergement appropriée aux besoins de la victime.
- Assistance aux femmes (514) 270-8291
- Auberge Shalom (communauté juive et autre) (514) 731-0833
- Flora Tristan (514) 939-3463
- Secours aux femmes (514) 593-6353
- Transit 24 (514) 383-4994
Maisons d'hébergement pour femmes immigrantes de la région de Montréal.
Services multilingues d'écoute, de soutien, d'information et d'orientation. Hébergement pour femmes et enfants. Accompagnement, suivi et interprétariat. Services gratuits, confidentiels et sécuritaires.
- Association des ressources intervenant auprès des hommes violents inc. (ARIHV)
(514) 279-4602
- Centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVACS) (514) 277-9860
Centres offrant des services d'aide aux victimes d'actes criminels. Consultations téléphoniques, information sur le processus judiciaire, les droits et les recours des victimes.

En région :

- Rimouski (418) 724-0976

- Chicoutimi (418) 543-9695
- Québec (418) 648-2190
- Trois-Rivières (819) 373-0337
- Sherbrooke (819) 820-2822
- Hull (819) 778-3555
- Laval (450) 629-4580
- Saint-Jérôme (450) 569-0332
- Longueuil (450) 670-3400

- Centre des femmes de Montréal (514) 842-0814
Services d'information, écoute, accompagnement, soutien, médiation, etc., offerts en plusieurs langues. Consultations juridiques. Service d'accompagnement à la cour pour femmes victimes de violence familiale ou conjugale. Formation sur le dépistage, la prévention et l'orientation en matière de violence conjugale, à l'intention des intervenantes et intervenants des organismes d'aide.

- Fédération des CLSC (514) 931-1448 ; 1 800 361-4661
Pour connaître les coordonnées du CLSC de son milieu.

- Fédération des ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté du Québec (514) 674-0324

- Indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) (514) 873-6019 ; 1 800 561-4822
Services d'indemnisation et d'assistance médicale pour les victimes d'actes criminels.

- Regroupement provincial des centres de femmes (514) 843-8156
Services d'écoute, d'information et d'orientation.

- Regroupement provincial des maisons d'hébergement et de transition pour femmes victimes de violence conjugale (514) 279-2007

- Regroupement québécois des centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS) (514) 563-9940
Compte 22 centres offrant de l'aide directe. Groupes de soutien.

11.2 La violence envers les aînés

Les statistiques sur la violence envers les aînés sont peu abondantes. On croit cependant que le type de violence le plus répandu dans ce groupe d'âge est l'exploitation matérielle et il semble également que les hommes soient victimes de violence dans une proportion égale à celle des femmes. Les abuseurs sont souvent des personnes de la famille, des aidants naturels ou des amis.

Les quatre formes de violence

La violence envers les aînés se présente sous quatre formes : la violence physique (agressions, violence sexuelle, refus de donner des soins personnels, médicaux et hygiéniques, etc.), la violence psychologique (agression verbale, isolement social, refus de faire participer l'aîné aux décisions qui le concernent, absence de marques d'affection, etc.), l'exploitation financière ou matérielle (usage abusif de l'argent de l'aîné, de ses biens ou de sa résidence, fraude, etc.) et la négligence (refus conscient ou inconscient de répondre aux besoins de base de la personne, tels l'alimentation et l'hébergement).

Les personnes âgées immigrantes sont plus vulnérables car elles dépendent souvent de leur entourage, particulièrement si elles ne parlent pas français. La méconnaissance des ressources et des lois en vigueur au Québec les rend également impuissantes devant les situations d'abus. Par ailleurs, la honte associée à la perte de leur réseau social dispose peu ces personnes à des dénonciations car elles craignent de se retrouver seules. Pour la personne âgée qui souffre d'une incapacité physique ou mentale, la situation peut devenir dramatique.

Comment aider les personnes âgées victimes d'abus ?

Le CLSC René-Cassin a mis sur pied un centre provincial de consultation pour les professionnels et les membres de la communauté désireux de prévenir et d'intervenir dans les cas d'abus envers les aînés. Les intervenantes et intervenants peuvent utiliser le service téléphonique de ce centre offert, du lundi au vendredi, par des personnes possédant une expertise en intervention dans les cas d'abus. De plus, ils peuvent avoir accès à une équipe de consultation multidisciplinaire (avocat, psychiatre, représentant de la curatelle publique, médecin, etc.), à un guide d'intervention, à un programme de formation et à un centre de documentation. Les intervenantes et intervenants peuvent également diriger les cas d'abus vers leur CLSC ou encore chez un avocat ou une avocate du bureau d'aide juridique.

11.2.1 Ressources en matière d'abus envers les aînés

- Aide juridique
Consulter l'annuaire téléphonique, section « Affaires », Aide juridique.
- Association des CLSC et des CHSLD du Québec (514) 931-1448 ; 1 800 361-4661
Consulter l'annuaire téléphonique (pages blanches), section après les pages bleues, CLSC.
- Centre québécois de consultation sur l'abus envers les aînés, CLSC René-Cassin — Institut universitaire de gérontologie sociale du Québec (514) 488-9163, poste 333
Service de consultation aux professionnels.

- Info-Abus envers les aînés, CLSC René-Cassin (514) 489-ABUS (2287)
Ligne d'écoute, de soutien et d'information pour personnes en situation d'abus ou témoins d'abus. Frais virés acceptés.
- Police 911
Consulter l'annuaire téléphonique de sa municipalité.

11.3 La violence envers les enfants

La violence envers les enfants se retrouve souvent dans les familles très hiérarchisées où la personne abusive exerce son pouvoir pour manipuler, contrôler, ignorer ou exploiter ses membres les plus démunis. Elle atteint cependant tous les groupes ethniques, religieux, sociaux ou économiques. Les victimes sont en majorité des filles et les agresseurs des hommes. Dans les cas d'abus sexuels, les enfants âgés de 8 à 12 ans sont davantage visés et les enfants ayant des incapacités physiques courent des risques de beaucoup supérieurs.

La violence entraîne chez les enfants victimes des conséquences qui peuvent perdurer toute leur vie. Elle a des effets sur la santé physique (blessures, arrêt de croissance dans les cas de négligence, lésions de toutes sortes, etc.) et sur la santé psychologique et mentale (détresse psychologique, difficulté d'apprentissage, perte d'estime de soi, décrochage scolaire, délinquance, agressivité envers les pairs, malaises psychosomatiques, etc.). À plus long terme, l'enfant victime peut être amené à reproduire avec ses propres enfants les comportements violents auxquels il a dû faire face, puisque la violence représente pour lui une façon normale de s'exprimer.

Comment aider un enfant victime de mauvais traitements ?

Depuis l'adoption de la Loi sur la protection de la jeunesse, toute personne ayant des motifs de croire qu'un enfant est victime de mauvais traitements doit porter plainte auprès du directeur de la protection de la jeunesse, au centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ) de sa région. Ainsi, *l'intervenante et l'intervenant qui constatent qu'un enfant est abandonné, maltraité, exploité ou victime d'abus sexuels sont tenus par la loi de le signaler à la DPJ en toute confidentialité.* Après évaluation, le directeur de la protection de la jeunesse décidera de l'intervention à privilégier afin de protéger l'enfant. Pour chacune des régions du Québec, un directeur de la protection de la jeunesse est nommé et agit à l'intérieur des centres jeunesse de son territoire.

La Loi sur la protection de la jeunesse est parfois mal perçue par les personnes nouvellement arrivées qui y voient de l'ingérence dans la vie familiale et un défi à l'autorité parentale. Elle peut être également mal interprétée par les jeunes qui s'en servent parfois comme outil de manipulation avec leurs parents. L'intervenante et l'intervenant doivent donc s'assurer que les parents et les enfants qui les consultent comprennent bien le sens de cette loi créée pour venir en aide aux enfants vraiment maltraités ou négligés et non pas pour contrecarrer l'autorité et le rôle des parents en matière d'éducation. Ils doivent également insister sur le fait que la violence demeure toujours inacceptable. Ainsi, ils peuvent soutenir et conseiller les parents dans

l'éducation de leurs enfants et leur fournir une liste de ressources pouvant leur venir en aide, en cas de besoin.

11.3.1 Ressources en matière de violence envers les enfants

- Urgence sociale 1 800 361-5310
- Bureaux régionaux de la Direction de la protection de la jeunesse. Réception des signalements d'enfants maltraités.

Signalements :

- Montréal francophone (514) 896-3100; (514) 896-3200
- Montréal anglophone (514) 935-6196

- Amos (819) 732-3244
- Baie-Comeau (418) 589-9927
- Blainville (450) 430-9250; (450) 430-9256 ; 1 800 361-8665
- Chicoutimi (418) 549-4853
- Chissasibi (819) 855-2844
- Gaspé (418) 368-1803
- Hull (819) 771-6631
- Kuujuaq (819) 964-2919
- Lanaudière, Joliette (450) 756-4555
- Laval (450) 975-4150
- Lévis (418) 837-9331
- Longueuil (450) 679-0140
- Povungnituk (819) 988-2355
- Québec (418) 529-2571
- Rimouski (418) 723-1255
- Sherbrooke (819) 822-2727
- Trois-Rivières (819) 378-5481

Autres ressources :

- Association des centres jeunesse du Québec (514) 842-5181
- Centre de prévention des agressions de Montréal (CPAMAPC) (514) 284-1212
Programme de prévention des abus sexuels commis envers les enfants, adolescents et adolescentes et personnes ayant une déficience intellectuelle. Service d'information et d'orientation.

- Groupe d'entraide pour femmes ayant vécu l'inceste, Centre des femmes de Montréal (514) 842-4781
Rencontres de discussion, de réflexion et d'entraide mutuelle. Groupes fermés de douze rencontres.
- Mouvement contre le viol et l'inceste (514) 278-9383
Aide d'urgence aux femmes victimes d'agression sexuelle, aux mères d'enfants victimes d'abus sexuels et information aux intervenantes et intervenants des différents réseaux d'aide.
- Parents anonymes (514) 288-5555 ; 1 800 361-5085
Centre d'écoute téléphonique pour parents en difficulté. Anonyme, confidentiel et gratuit.
- Tel-jeunes (514) 288-2266 ; 1 800 263-2266
Service d'intervention téléphonique destiné aux jeunes de 5 à 20 ans.

AUTRES RESSOURCES EN MATIÈRE DE VIOLENCE FAMILIALE

Organisme	Adresse	Téléphone	Télécopieur

CONCLUSION

Ce guide est une première réalisation du genre et vise à soutenir le travail des intervenantes et des intervenants auprès des familles immigrantes. Il a nécessité beaucoup d'efforts liés à la recherche, à la rédaction et à la révision de son contenu.

Nous souhaitons recevoir des commentaires de personnes qui utiliseront ce guide : des informations pertinentes concernant les ressources, vos suggestions pour l'améliorer.

Votre collaboration sera bienvenue en nous faisant parvenir la page 114

Ginette Aumont
Richard Chabot
Claire Milette

Commentaires, informations et suggestions concernant le contenu et la forme du guide :

s.v.p. détacher cette page, ajouter d'autres pages si nécessaire et faire parvenir à :

Claire Milette
Direction de la Promotion de la santé et du bien-être
Ministère de la Santé et des Services sociaux
1075, chemin Sainte-Foy, 3e étage
Québec (Québec) G1S 2M1

Téléphone : (418) 646-2113

Télécopieur : (418) 646-1680

Électronique : claire.milette@msss.qc.ca

BIBLIOGRAPHIE

BERTOT, J., et A. JACOB. *Intervenir avec les immigrants et les réfugiés*, Montréal, Éditions du Méridien, 1991, 235 p.

BIBEAU, G., et autres. *La santé mentale et ses visages : Un Québec pluriethnique au quotidien*, Comité de la santé mentale du Québec, Boucherville, Gaëtan Morin éditeur, 1992, 289 p.

CENTRE DES FEMMES DE MONTRÉAL. *Intervenantes au service des immigrantes : Guide pratique d'information et de références*, Montréal, Les Éditions Communiqu'Elles, 1989, 69 p.

CHIASSEON-LAVOIE, M., et autres. *L'approche interculturelle auprès de réfugiés et de nouveaux immigrants*, Montréal, Centre de services sociaux du Montréal métropolitain (CSSMM), 1992, 77 p. et annexes.

CITOYENNETÉ ET IMMIGRATION CANADA. *Ce que vous voulez savoir sur l'immigration et la citoyenneté*, Ottawa, gouvernement du Canada, 1996, 68 p.

CONSEIL DU STATUT DE LA FEMME. *La violence conjugale au Québec : un sombre tableau*, Québec, Les Publications du Québec, 1994, 93 p.

CONSEIL DU STATUT DE LA FEMME. *Pour que cesse l'inacceptable : avis sur la violence faite aux femmes*, Québec, Les Publications du Québec, 1993, 115 p.

GOVERNEMENT DU QUÉBEC. *Politique d'intervention en matière de violence conjugale*, Québec, Les Publications du Québec, 1995, 77 p.

GROUPE DE TRAVAIL SUR LES FEMMES IMMIGRANTES ET LA VIOLENCE CONJUGALE. *Les femmes immigrantes et la violence conjugale : Pour un véritable accès à l'exercice de leurs droits*, Montréal, maison Flora-Tristan, 1997, 214 p. et annexes.

HÉTU, J.L. *La relation d'aide*, Boucherville, Gaëtan Morin éditeur, 1994, 194 p.

LAROUCHE, G. *Aux formatrices en intervention auprès des femmes violentées*, Montréal, Wilson & Lafleur ltée, 1993, 556 p.

MINISTÈRE DES RELATIONS AVEC LES CITOYENS ET DE L'IMMIGRATION. *Bienvenue au Québec : Guide à l'intention des nouveaux résidants*, gouvernement du Québec, 1996, 96 p.

L'IMMIGRATION AU QUÉBEC. *Prévoir et planifier*, gouvernement du Québec, 1997, 69 p.

PLEAU, M. *Guide québécois de la famille*, Secrétariat à la famille, gouvernement du Québec, Boucherville, Gaëtan Morin éditeur, 1993, 230 p.

REGROUPEMENT DES ORGANISMES DU MONTRÉAL ETHNIQUE POUR LE LOGEMENT (ROMEL). *Comment se loger : Guide à l'intention des nouveaux arrivants*, Montréal, ROMEL, 1993, 47 p.

ROY, G. *Pratiques interculturelles sous l'angle de la modernité*, Montréal, Centre des services sociaux du Montréal métropolitain (CSSMM), 1991, 88 p. et annexes.

SECRÉTARIAT À LA FAMILLE. *Famille en tête 1995-1997 : plan d'action des partenaires en matière familiale*, Québec, gouvernement du Québec, 1995, 143 p.

SERVICE À LA FAMILLE CHINOISE DU GRAND MONTRÉAL. *Guide pour les accompagnatrices des femmes victimes de violence conjugale issues des communautés ethnoculturelles*, Montréal, Service à la famille chinoise du Grand Montréal, 1996, 72 p.

LISTE DES RÉPERTOIRES INDISPENSABLES

ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DES AMIS DE LA SCLÉROSE EN PLAQUES. *Guide de ressources Accès+ : Tout savoir sur les maladies, les problèmes sociaux et les services offerts*, Montréal, Les Éditions de l'AQASEP, 1995, 607 p.

CENTRE DE RÉFÉRENCE DU GRAND MONTRÉAL. *Répertoire des services communautaires du Grand Montréal : bien-être, santé, loisirs*, Montréal, Centre de référence du Grand Montréal, 1996, 629 p.

MINISTÈRE DES RELATIONS AVEC LES CITOYENS ET DE L'IMMIGRATION. *Répertoire des services offerts par les partenaires communautaires du MRCI : 1997-1998*, gouvernement du Québec, 1996, 241 p.

RÉFÉRENCES TÉLÉPHONIQUES

CENTRE DE RÉFÉRENCE DU GRAND MONTRÉAL (514) 527-1375
Information téléphonique sur les ressources gouvernementales et communautaires du Grand Montréal et des environs. Orientation vers les services appropriés.

COMMUNICATION-QUÉBEC (514) 873-2111 (Montréal) ; (418) 643-1344 (Québec)
Service téléphonique d'information sur les programmes et services des gouvernements du Québec et du Canada. Dépliants disponibles. Compte 25 bureaux en région. Consulter l'annuaire téléphonique, pages bleues, section « Gouvernement du Québec ».

CLSC (CENTRE LOCAL DE SERVICES COMMUNAUTAIRES)
Les CLSC des régions sont en mesure de fournir l'information sur les différentes ressources du milieu. Pour connaître le CLSC de son milieu, s'adresser à l'Association des CLSC et des CHSLD du Québec (514) 931-1448 ; 1 800 361-4661 ; ou au bureau de Communication-Québec de sa région.

Le CENTRE DES FEMMES DE MONTRÉAL

est un organisme communautaire implanté au cœur du Montréal métropolitain depuis 1973. Sa mission principale est d'aider les femmes à améliorer leur condition de vie et celle de leur famille.

Le CENTRE DES FEMMES DE MONTRÉAL c'est :

Un **SERVICE DE PREMIÈRE LIGNE** offrant divers services aux femmes habitant la région métropolitaine :

- Information, orientation
- Services de consultation
- Aide vestimentaire sur rendez-vous
- Aide alimentaire d'urgence
- Cours et ateliers divers
- Renseignements juridiques
- Groupes de soutien pour survivantes d'inceste
- Aide aux futures et nouvelles mères
- Paniers de Noël, Magasin Partage
- Cuisine collective
- Accompagnement à la cour

Tél. : (514) 842-4780

Un programme spécialisé pour les femmes en recherche d'emploi : **OPTION'ELLE**

- Banque d'emplois et de stages en milieu de travail
- Service d'orientation et ateliers de recherche d'emploi
- Module spécial à l'intention des nouvelles arrivantes

Tél. : (514) 842-6652

Un programme spécialisé dans l'orientation, la recherche d'emploi et la formation dans des domaines non traditionnels :

FORMATION'ELLE

- Exploration, formation et ateliers de recherche d'emploi
- Stages en milieu de travail
- Projet de marrainage

Tél. : (514) 842-4776

Un **SERVICE AUX FEMMES IMMIGRANTES ET À LEUR FAMILLE** spécialisé dans l'accueil et l'aide à l'intégration des nouvelles arrivantes :

- Accueil en plusieurs langues
- Information et orientation
- Soutien social et intervention en situation de crise
- Aide technique, traduction, interprétariat, accompagnement, médiation
- Accompagnement à la cour pour victimes de violence conjugale
- Programme de jumelage interculturel
- Groupes d'entraide pour femmes immigrantes en difficulté d'adaptation
- Sorties de groupe, café-rencontres, sessions d'information
- Cours de francisation avec service de garderie gratuit
- Conférences et formations sur des thèmes touchant les femmes immigrantes et leur famille

Tél. : (514) 842-0814

Centre des femmes de Montréal

3585, rue Saint-Urbain, Montréal (Québec) H2X 2N6

