

# RÉSULTATS DU SONDAGE

## Voici la parole de 28 intervenants d'une dizaine d'organismes communautaires et publics de Hochelaga-Maisonneuve sur leur travail auprès des « nouveaux Québécois ». Hiver 2012

Principaux résultats du sondage par lequel nous avons recueilli l'opinion de 28 intervenants du quartier Hochelaga-Maisonneuve qui travaillent avec des nouveaux Québécois\* dans différents organismes communautaires et publics du quartier. Le but consistait à recueillir leurs préoccupations afin de leur offrir des formations et des outils pour mieux accompagner et comprendre les familles issues des communautés culturelles présentes dans le quartier.

**Sondage réalisé par le projet 200 portes HM**, un projet soutenu par tables de concertation Enfance-Famille et Jeunesse Hochelaga-Maisonneuve. La collecte des sondages s'est déroulée entre le 1<sup>er</sup> décembre 2011 et le 29 février 2012. La collecte de données était confidentielle.

Sur le territoire d'Hochelaga-Maisonneuve, seulement un organisme est dédié entièrement à l'accueil et au soutien des nouveaux Québécois, soit Accueil liaison pour arrivants ALPA. Cet organisme est de portée régionale et accueille les nouveaux Québécois de l'île de Montréal.

Aussi, sur le territoire, une dizaine d'organismes famille offrent des services qui soutiennent les nouveaux québécois dans leur nouvelle vie en sol québécois. En particulier, le regroupement Entre-Mamans, Assistance aux enfants en difficultés (AED), le centre des Jeunes Boyce-Viau, la Fondation de la visite, La Maison à Petits Pas, Je Passe Partout, le YMCA HM, pour ne nommer que ceux-là.



## PROFIL DE LA CLIENTÈLE

### Selon les 28 intervenants :

**De 9 à 1 251 nouveaux Québécois** utilisent les services de leur organisme chaque année.

Un intervenant peut intervenir directement avec **1 à 80 nouveaux Québécois** chaque année.

### **La majorité des nouveaux Québécois habitent le Québec depuis :**

Moins de 2 ans	18%
2 à 5 ans	57%
Plus de 6 ans	36%
10 ans et plus	14%

### **Les familles sont composées d'enfants âgés de :**

0 à 5 ans	61%
6 à 11 ans	50%
12 à 18 ans	21%
19 ans et plus	3%

### **Leur clientèle principale provient des régions suivantes :**

78 %	Maghreb (Algérie, Maroc, Tunisie)
57%	Amérique latine (Mexique, Amérique Centrale, Amérique du Sud)
53%	Asie
29%	Europe de l'Est
43%	Autres, tel que : Haïti, Asie du sud-est, Afrique de l'Est, Afrique Subsaharienne, France, etc.

### **Leur principale langue parlée est le français (68%)**

50% d'entre eux ont une autre langue principale, tel que : anglais, espagnol, berbère, arabe, tamoul, cantonais, etc.

### **Leur dernier degré de scolarité complété est :**

Primaire	36%
Secondaire	38%
Préuniversitaire	31 %
Universitaire	31%

**En général, les intervenants ignorent si les nouveaux Québécois attendent d'autres membres de leur famille qui demeurent encore dans leur pays d'origine et qui viendraient s'établir ici avec eux.**

Oui	23%
Non	14%
Ne sais pas	64%

**QUESTIONS/RÉPONSES SUR LES ORGANISATIONS ET LA RELATION DES INTERVENANTS AVEC LES NOUVEAUX QUÉBÉCOIS.**

**Question 1 : Dans votre organisme, quels sont les types de services ou d'activités qui sont les plus populaires auprès des nouveaux Québécois?**

- ✓ Activités physiques/Sports (3)
  - ✓ Cours de natation pour enfants (3)
  - ✓ Aide aux devoirs (3)
  - ✓ Clinique de vaccination (3)
  - ✓ Programme OLO (2)
  - ✓ Suivi SIPPE en individuel
  - ✓ Rencontres prénatales de groupe
  - ✓ Suivi avec infirmière pré/post natal
  - ✓ Soutien personnel
  - ✓ Information sur leurs droits et sur les ressources existantes
  - ✓ Ateliers d'éducation populaire
  - ✓ Dimanche en famille et sorties du type : cabane à sucre, cueillette des pommes, camps de vacances (2)
  - ✓ Ateliers de valorisation parentale et ateliers sur le rôle parental
  - ✓ Activités culturelles diverses pour enfants
  - ✓ Activités pour les enfants de 6 à 11 ans
  - ✓ Café rencontre
  - ✓ Ateliers de stimulation parent/enfant
  - ✓ Accès à un ordinateur
  - ✓ Hébergement culturel
  - ✓ Halte-répît
  - ✓ Dépannage vestimentaire et accessoires pour bébé
- En résumé : Sports, services spécialisés, activités, ateliers, information

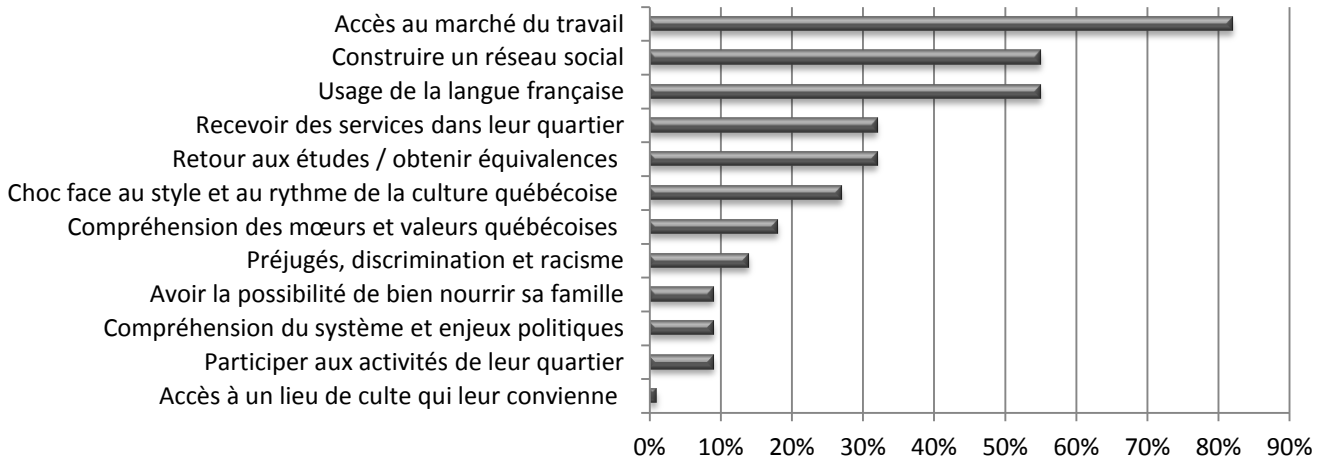
**Question 2 : Selon vous quels sont les types de services ou d'activités qui pourraient être offerts dans le quartier et qui seraient utiles aux nouveaux Québécois?**

- ✓ Francisation (7)
- ✓ Ateliers de conversation en français gratuits
- ✓ Cours de français gratuits avec service de halte-répît pour leur(s) enfant(s)
- ✓ Service de garde (2)
- ✓ Séances de formation sur les nombreux services qui sont offerts dans le quartier (2)
- ✓ Bibliothèque avec des livres en différentes langues
- ✓ Meilleur accès aux fruits et légumes et aliments de qualité à prix modique
- ✓ Activités parents/enfants avec d'autres immigrants et Québécois de souche
- ✓ Activités parents/enfants pour nouveaux arrivants
- ✓ Davantage de café rencontre
- ✓ Activités pour rencontrer des gens
- ✓ Atelier pour aider les parents à soutenir leurs enfants dans leurs devoirs
- ✓ Cuisine collective
- ✓ Rendre les activités du quartier plus accessibles (animatrice immigrante, etc.)
- ✓ Accompagnement dans les diverses ressources (alimentaires, vêtements, meubles)
- ✓ Ressources spécialisées en immigration
- ✓ Aide pour retourner aux études

✓ Aide en recherche d'emploi

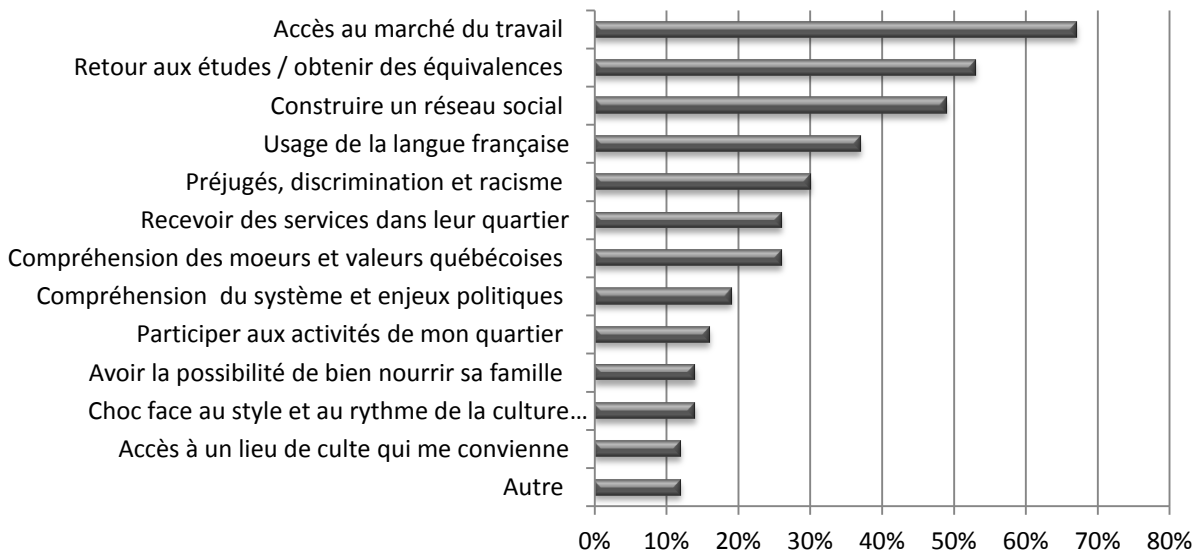
**Résumé : Cour de francisation avec halte-répét pour enfants, plus de services de garde, aide aux devoirs, activités de socialisation avec ou sans mixité, services d'accompagnement, information, aide pour retour aux études et sur le marché du travail**

**Question 3 : Selon vous, quelles sont les TROIS principales difficultés rencontrées par les nouveaux Québécois?**



Autre : accès à l'aide social

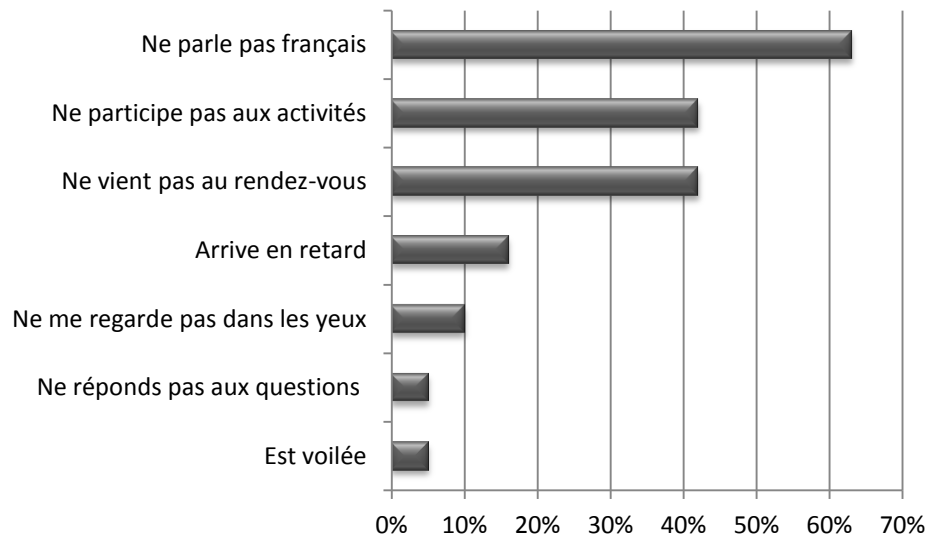
**Voici ce que les nouveaux québécois ont répondu pour la même question :**



Autre (13%), précisez :

- ✓ Difficulté à trouver un service de garde pour les enfants;
- ✓ Aucune nourriture halal dans le quartier;
- ✓ La langue anglaise est privilégiée dans le monde du travail.

**Question 4. Dans votre travail, quels attitudes ou comportements le nouveau Québécois peut-il afficher et vous empêcher de bien intervenir auprès de lui?**



Autre, précisez :

- La difficulté à s'adapter aux hivers québécois et parfois à la glace au sol. Ils restent donc à la maison.
- Ils ne se déplacent pas vers les services, comme le CLSC, car ils ne connaissent pas les rues (le quartier).

**Question 5 : Lorsque vous intervenez auprès d'un nouveau Québécois, quelles genres de situations peuvent vous faire sentir impuissant(e)?**

**La communication**

- ✓ La langue (11)
- ✓ L'impression de ne pas me faire comprendre adéquatement
- ✓ Le manque de confiance lorsqu'ils me confient leurs enfants (réticence)
- ✓ Les enfants de même origine qui parlent dans leur langue d'origine pour se dire des choses
- ✓ L'impossibilité de m'adresser directement aux parents à cause d'une barrière de la langue et devoir demander aux enfants de traduire

**La situation précaire**

- ✓ Les gens qui se sentent seuls et qui s'isolent davantage
- ✓ Les difficultés financières des familles (3)
- ✓ Leur déception en arrivant ici au Canada (ce pays de rêve, riche et puissant, etc.)
- ✓ Leur situation précaire, comme l'intégration au marché du travail et la difficulté à se trouver un logement

**La relation parent/enfant**

- ✓ Les mauvais traitements infligés à l'enfant (2)
- ✓ La violence physique comme moyen d'éducation auprès des enfants
- ✓ Le refus des parents à prendre part à des changements lorsque son enfant vit une situation précaire
- ✓ Les querelles entre parents et enfants
- ✓ Un parent qui ne perçoit pas son rôle actif dans le développement de son enfant
- ✓ La pression exercée sur les jeunes par les parents
- ✓ Les situations où le bris de parrainage est nécessaire particulièrement chez les jeunes et mineurs

**Les différences culturelles**

- ✓ La mentalité

- ✓ Le manque de connaissance sur la société québécoise
- ✓ Lorsque le nouveau Québécois ne voit pas l'intérêt de participer aux activités
- ✓ Les comportements misogynes
- ✓ Les rapports homme/femme
- ✓ Quand une femme porte le voile intégral

**Le manque de connaissance des intervenants**

- ✓ Ignorance des mœurs de leur culture (2)
- ✓ La culture et les valeurs qui diffèrent de la culture québécoise

**Question 6 : Lorsque vous intervenez auprès d'un nouveau Québécois, quels éléments peuvent vous empêcher d'avoir une bonne communication?**

- ✓ La langue (20)
- ✓ Le manque de connaissance en regard d'éléments interculturels en lien avec l'intervention
- ✓ Le manque « d'ajustement » dans l'intervention
- ✓ Le parent difficile à joindre par téléphone (pas de boîte vocale)
- ✓ Les difficultés relatives aux interventions téléphoniques
- ✓ Le temps passé seul avec les enfants
- ✓ Lorsqu'une femme porte le voile intégral, car on manque toute la communication non-verbale (80% de la communication!)
- ✓ Leurs blessures antérieures (maltraitance, traumatisme, mauvaise estime de soi)
- ✓ Un handicap
- ✓ La méconnaissance des coutumes du nouveau pays
- ✓ La perception des règles et coutumes
- ✓ Les autres coutumes (2)
- ✓ Un lien de confiance mal établi dès le départ

**Question 7 : Lorsque vous intervenez auprès d'un nouveau Québécois, quel genre de comportements peuvent vous rendre mal à l'aise?**

- ✓ Aucun (5)

**Les croyances religieuses**

- ✓ La religion (2)
- ✓ Lorsqu'on traite de religion

**Les différences culturelles**

- ✓ La confrontation de mes valeurs québécoises versus les autres
- ✓ L'ignorance des mœurs de leur culture
- ✓ Certaines habitudes culturelles
- ✓ Me faire offrir des cadeaux ou de la nourriture
- ✓ Les habitudes de vie au plan de l'hygiène corporelle
- ✓ Le manque de ponctualité

**La vision de la femme**

- ✓ L'attitude misogyne (3)
- ✓ La domination de l'homme sur la femme
- ✓ Le contrôle des conjoints
- ✓ Lorsque le conjoint ne laisse pas répondre la cliente aux questions que je pose à celle-ci
- ✓ Les femmes qui ne s'expriment qu'avec l'accord du mari
- ✓ Lorsqu'une femme dans le besoin ne peut pas avoir l'aide qu'elle demande, car son mari est méfiant et refuse l'aide

**Les relations parents/enfants**

- ✓ Le faible engagement parental auprès de l'enfant

- ✓ Les querelles entre parent et enfant
- ✓ Quand les parents ne semblent pas montrer beaucoup d'intérêt envers les programmes auxquels participent leurs enfants
- ✓ Lorsque les parents réprimandent sévèrement les enfants pour des motifs qui ne me semblent pas si graves (ex: résultats scolaire)
- ✓ Une situation où je ne suis pas d'accord avec la façon d'intervenir du parent

#### **Autres**

- ✓ Je me sens mal à l'aise quand mon client pense que je ne le comprends pas
- ✓ Le *flirt* d'un parent avec moi
- ✓ La méfiance, la rigidité, l'attente des services, le mensonge
- ✓ Le refus d'interagir, l'incompréhension, la méfiance.

### **Question 8 : Lorsque vous intervenez auprès d'un nouveau Québécois, y a-t-il des situations ou des comportements que vous ne comprenez pas?**

Oui 19%

Non 81%

#### **Si oui, lesquelles?**

- ✓ La solitude des gens
- ✓ Famille qui dit vouloir être aidée, mais qui ne se présente pas aux rendez-vous
- ✓ Pas d'exemple, mais ça arrive souvent!
- ✓ Quand je ne suis pas nécessairement en accord avec quelque chose, mais je comprends la raison du parent
- ✓ Lorsque la femme s'exclut elle-même du groupe qu'elle fréquente

#### **Si non, pourquoi?**

- ✓ Si tel était le cas, je poserais des questions à la personne concernée
- ✓ Si j'ai un problème, je le demande
- ✓ Échanger et discuter aide beaucoup. Prendre le temps de donner le temps au temps.

### **Question 9 : Quels sont les outils ou les connaissances qui pourraient vous aider à mieux intervenir auprès d'un nouveau Québécois?**

#### **Améliorer la communication**

- ✓ Apprendre leur langue, exemple l'arabe ou l'hindi (3)
- ✓ Apprendre à communiquer avec eux quand ils ne parlent pas français
- ✓ Un réseau d'interprètes accessibles dans le quartier au besoin
- ✓ Développer du matériel pédagogique (jeux, aide-mémoire, feuilles)
- ✓ Développer des trucs pour mieux les rejoindre où ils sont

#### **Accompagnement**

- ✓ Mentorat par des gens qui sont de la même culture et qui ont déjà apprivoisé les différences culturelles
- ✓ Jumelage avec intervenant social

#### **Mieux comprendre leur culture, leur cheminement migratoire**

- ✓ Mieux connaître les différentes cultures, leur mode de vie, leur religion, comprendre leurs valeurs (5)
- ✓ Comprendre la vision de l'éducation des enfants en fonction du lieu d'origine
- ✓ « Je ne sais pas toujours par où doivent passer les nouveaux arrivants, donc j'aimerais avoir une meilleure compréhension de leur cheminement, de leurs défis. »
- ✓ Comprendre le parcours de l'immigrant, de leur pays d'origine à celui d'adoption
- ✓ Comprendre leurs attentes face au pays d'accueil

- ✓ En savoir plus sur les politiques en matière d'immigration, le statut des réfugiés, etc.

Autre :

- ✓ « Je ne suis moi-même pas Québécoise et j'ai parfois de la difficulté à cerner certains comportements parce que moi-même je ne connais pas la culture québécoise. »

Ceux qui se sentent bien outillés :

- ✓ Je me considère assez bien outillé
- ✓ Je m'intéresse à la culture qui est différente de la mienne et je me renseigne sur les coutumes

### **Question 10 : Quels sont les sujets de formations qui pourraient vous aider à bien intervenir auprès des nouveaux Québécois?**

Intervention avec les parents	52%
Intervention avec les enfants	30%
Valeurs et culture de l'autre	60%
Communication interculturelle	60%
Le choc des cultures	48%

Autre sujet, précisez :

- Les politiques en matière d'immigration, le trajet migratoire, les ressources à la disposition des nouveaux arrivants (5)
- Être au courant des grosses vagues d'immigration (à la suite d'un évènement mondial)
- Éducation-proche québécoise par rapport à la notion de famille