

Présentation-synthèse du mémoire du Centre multiethnique de Québec

Le CMQ a étudié avec intérêt les documents pour les Consultations particulières et auditions publiques de la Commission des relations avec les citoyens pour une nouvelle politique québécoise en matière d'immigration, de diversité et d'inclusion et nous vous remercions de l'opportunité qui nous est offerte de vous communiquer nos commentaires. Nos propos s'inscrivent aujourd'hui dans une perspective dictée par notre mission, nous nous concentrerons ce matin sur des problématiques et des thèmes en lien avec notre expertise et notre expérience d'organisme œuvrant dans l'accueil et l'installation des réfugiés pris en charge par l'État notamment.

Historiquement, l'immigration de Québec est intrinsèquement liée à une tradition humanitaire qui fait écho aux valeurs sociales de la population québécoise. Pour contrer la dénatalité et maintenir le poids du français, le CMQ a toujours soutenu les politiques d'attraction d'immigrants dans la Province, et notamment dans la Capitale-Nationale, et ce, dans le respect d'un certain équilibre entre les catégories humanitaire, familiale et économique. Compte tenu du faible taux de chômage, de la bonne santé économique de la région de la Capitale-Nationale et de notre responsabilité comme pays riche, nous considérons que notre région a la capacité d'accueillir et d'intégrer des personnes immigrantes, mais que cela doit se faire avec des moyens et la reconnaissance de l'expertise et de l'efficacité des services offerts par les organismes comme le nôtre, qui doivent être développés.

Le Centre multiethnique en quelques mots ...

Depuis cinquante-cinq ans, le CMQ, intervient auprès des personnes réfugiées et immigrantes et a reçu du MIDI, le mandat exclusif d'accueillir, dans la région de Québec, les réfugiés pris en charge par l'État.

Aujourd'hui, la mission du CMQ est d'accueillir les immigrantes et immigrants de toutes catégories afin de faciliter leur établissement, de soutenir leur adaptation et leur intégration à la société québécoise afin de favoriser leur accès à de meilleures conditions socio-économiques.

Cette mission s'accomplit par le biais d'interventions individuelles et en groupe, et par la participation active à différents comités. Le dynamisme du CMQ se reflète par les nombreux projets qui ont vu le jour au fil des années, et notamment :

- Clinique de santé des réfugiés ;
- Premières démarches d'installation (PDI) ;
- Réseau des agents en milieu interculturel (RAMI) ;
- Le projet d'hébergement temporaire "La Canopée" des Habitations du Centre multiethnique.

Le CMQ a développé une expertise reconnue par le milieu et ces dix dernières années ont vu les mandats confiés au CMQ augmenter et se bonifier grâce au partenariat et à l'effort d'arrimage des services aux besoins de la clientèle sans cesse grandissante. Ainsi, le personnel de notre organisme est passé de sept personnes en 2005 à 25 aujourd'hui pour répondre à ces besoins, tant pour l'accueil et l'installation des réfugiés pris en charge par l'État que pour l'accompagnement des travailleurs qualifiés depuis l'externalisation des services du MIDI.

Nous avons préparé plusieurs recommandations suite à l'étude des documents de la consultation, nous vous en présentons 8 ce matin, pas parce que les autres ne sont pas importantes, mais parce qu'il faut faire des choix dans la limite de temps imparti

1. Construire sur ce que nous avons en commun plutôt que mettre en relief nos différences

Pour répondre à l'enjeu d'une société inclusive permettant la pleine participation par un engagement collectif et individuel, nous sommes convaincus qu'il faut commencer par valoriser les expériences positives et construire sur ce que nous avons en commun plutôt que mettre en relief nos différences. Comment ? Par la création de lieux d'échanges et d'espaces communs pour des expériences communes, par des initiatives comme le jumelage interculturel ou encore la médiation interculturelle. On parvient, avec ce type de projets, à renforcer les liens sociaux, à briser l'isolement et à réduire les inégalités vécues.

2. Préparer les milieux d'accueil en les informant et en les formant adéquatement

Nous pensons qu'il faudrait mieux préparer les milieux d'accueil à l'arrivée de personnes immigrantes avec une culture différente et des besoins variés, parfois inconnus ou mal connus au Québec. Les intervenants de première ligne sont très démunis dans leurs interventions auprès des personnes immigrantes, notamment les réfugiés.

Par exemple, ils ne sont pas suffisamment informés des différences culturelles, des nouveaux bassins de réfugiés et sont confrontés à des réalités qui les dépassent parfois en termes de cultures, de savoir-être et de problèmes de santé. De plus, ils se questionnent sur l'efficacité de leurs interventions. Beaucoup de travail est fait pour informer les immigrants sur leur nouvelle vie, mais on ne se place pas suffisamment du côté des intervenants et de la société d'accueil.

Nous pensons qu'il faudrait leur offrir des formations sur les enjeux de la diversité culturelle, les informer des ressources à leur disposition et les outiller pour intervenir efficacement et adapter leurs pratiques. Ils devraient également avoir accès à de l'information sur les différents réfugiés qui arrivent et avec lesquels ils sont amenés à interagir.

3. Définir et formaliser le modèle interculturel et l'approche interculturelle

Il serait intéressant d'avoir une définition claire de ce que l'on entend par interculturelisme, ou approche interculturelle, au Québec : sur quoi se base-t-on, de quoi parle-t-on, qu'est-ce qui en fait une spécificité québécoise, quels sont les principes reliés à l'interculturalisme, ou à l'approche interculturelle, etc.

Avec une définition claire, il est plus facile de bâtir une offre de formation et d'en évaluer les résultats. Cette approche et/ou ce modèle devrait être enseignée, non seulement aux intervenants de première ligne, mais également dans les entreprises et auprès des jeunes : à l'école, au Cégep, à l'Université. On dénombre actuellement trop peu de cours offerts à la relève pour les préparer à cette réalité.

4. Consolider et pérenniser la concertation et la collaboration intersectorielles

Dans la région de la Capitale-Nationale, nous avons développé un modèle de concertation et de collaboration multisectoriel ralliant les différents acteurs socioéconomiques du milieu (OBNL, établissements d'enseignement collégial et universitaire, institutions municipales et provinciales, organismes de développement économique, commissions scolaires, institutions de la santé et CSSS), au-delà de leurs enjeux, mandats et missions respectifs et répondant à des besoins spécifiques régionaux sur 4 pôles d'intervention : mobilisation et concertation, sensibilisation, intégration sociale et économique, attraction et promotion.

Cette concertation est organisée par la Table de concertation en immigration de la Capitale-Nationale de la CRÉ et nous nous demandons aujourd'hui qui va prendre le relais.

5. Reconnaître l'intervention et l'engagement communautaire

Avec la fermeture annoncée des directions régionales du MIDI, nous craignons le manque de reconnaissance de la spécificité régionale par une direction centralisée à Montréal. Les organismes sont pleinement capables d'assumer les plus grandes responsabilités qui leur sont confiées, cependant ils doivent pouvoir également récupérer la marge de manœuvre nécessaire à la réalisation de leurs mandats notamment auprès de certains partenaires ministériels dans la considération du rôle qu'ils jouent désormais auprès de ces instances.

Nous devons toutefois faire remarquer que si les organismes assument des responsabilités de plus en plus importantes, elles s'accompagnent d'une augmentation significative et chronophage de justification des dépenses et de reddition de compte.

6. Améliorer l'accès à la francisation, indispensable à l'intégration socioéconomique

Nous considérons que la francisation est un facteur-clé de l'intégration à Québec et les impacts liés à la méconnaissance de la langue commune sont multiples. Nous devons prendre conscience que la francisation actuelle n'est pas suffisante pour accéder à ou maintenir un emploi, elle doit être bonifiée et combinée à des expériences d'insertion en entreprise.

7. Évaluer les compétences des réfugiés et documenter leur intégration

La région de la Capitale-Nationale est une des destinations qui reçoit le plus de personnes réfugiées en première installation, qui désirent se construire une stabilité tant sociale qu'économique. L'obtention d'un premier emploi s'avère un parcours difficile. Nous proposons de documenter les parcours d'intégration des réfugiés afin de mieux répondre à leurs besoins et de procéder à une évaluation de leurs compétences pour leur offrir, pendant la francisation, la formation nécessaire et les services adéquats à leur intégration en emploi.

8. La nécessité d'une masse critique de réfugiés pour répondre adéquatement et efficacement à leurs besoins

Québec est la plus importante destination des réfugiés pris en charge par l'État en termes de nombre de personnes. Le CMQ œuvrant auprès des personnes réfugiées depuis cinquante-cinq ans a acquis une expertise dans leur accueil et leur installation. Si au cours des 10 dernières années la région accueillait autour de 400 à 450 réfugiés par an, ces deux dernières années ont vu une baisse drastique du nombre de réfugiés pris en charge par l'État au Québec, et donc à Québec.

Nous souhaitons continuer à recevoir un nombre suffisant de réfugiés pris en charge par l'État et mettre à leur disposition notre expertise. La diminution de ce nombre nous inquiète pour deux raisons. La première parce qu'elle s'attaque à nos valeurs d'accueil et de préoccupation de la situation dramatique de millions de personnes expatriées dans des pays moins nantis que le nôtre. En accueillir un certain nombre nous paraît répondre à un devoir humanitaire auquel la population tient. La deuxième parce qu'elle risque, à moyen terme, d'influer sur notre capacité de répondre aux besoins de cette clientèle. En effet, pour mettre en place ou maintenir des programmes, il est indispensable d'avoir une masse critique les justifiant. Deux projets majeurs ont été développés à Québec pour l'accueil et l'installation des réfugiés au niveau de la santé et du logement : la Clinique de santé des réfugiés et les Habitations du Centre multiethnique.



Mémoire présenté à la Commission des relations avec les
citoyens de l'Assemblée nationale sur le document intitulé
"Vers une nouvelle politique québécoise en matière
d'immigration, de diversité et d'inclusion - cahier de
consultation"

Centre multiethnique de Québec

30 janvier 2015

Rédaction

Corinne Béguerie, vice-présidente du CA

Marie-Claude Gilles : présidente du CA

Dominique Lachance, directrice du CMQ

Nous remercions Chi Mai Vu et Anne-Marie Ouellet pour leurs commentaires.

Note : dans ce document, l'emploi du masculin pour désigner des personnes n'a d'autre fin que celle d'alléger le texte.

Table des matières

Introduction	2
Présentation du Centre multiethnique de Québec (CMQ)	2
Commentaires sur certaines pistes de réflexion	3
1. Construire sur ce que nous avons en commun plutôt que mettre en relief nos différences	3
2. Préparer les milieux d'accueil en les informant et en les formant adéquatement	4
3. Définir et formaliser l'approche interculturelle	4
4. Consolider et pérenniser la concertation et la collaboration intersectorielles	4
5. Reconnaître l'intervention et l'engagement communautaire	5
6. Améliorer l'accès à la francisation, indispensable à l'intégration socioéconomique	6
7. Évaluer les compétences des réfugiés et documenter leur intégration	6
8. Le principe de réunification familiale	7
9. La nécessité d'une masse critique de réfugiés pour répondre adéquatement et efficacement à leurs besoins	7
10. Accessibilité des services aux demandeurs d'asile	8
11. Mettre en place un comité provincial aviseur	8
Recommandations	9

Introduction

Le Centre multiethnique de Québec (CMQ) est un organisme œuvrant depuis 55 ans auprès des personnes réfugiées, immigrantes et demandeurs d'asile. Il offre à ces dernières des services d'accueil, d'accompagnement, d'établissement et d'intégration socio-économique à Québec.

Le CMQ a étudié avec intérêt les documents pour les Consultations particulières et auditions publiques sur les documents intitulés Vers une nouvelle politique québécoise en matière d'immigration, de diversité et d'inclusion de la Commission des relations avec les citoyens (2015). Nos propos s'inscrivent dans une perspective dictée par notre mission et éclairée par notre expertise.

Historiquement, l'immigration de Québec est intrinsèquement liée à une tradition humanitaire qui fait écho aux valeurs sociales de la population québécoise. Pour contrer la dénatalité et maintenir le poids du français, le CMQ a toujours soutenu les politiques d'attraction d'immigrants dans la Province, et notamment dans la Capitale-Nationale, et ce, dans le respect d'un certain équilibre entre les catégories humanitaire, familiale et économique. Compte tenu du faible taux de chômage, de la bonne santé économique de la région de la Capitale-Nationale et de notre responsabilité comme pays riche, nous considérons que notre région a la capacité d'accueillir et d'intégrer de personnes immigrantes, mais que cela doit se faire avec des moyens et la reconnaissance de l'expertise et de l'efficacité des services offerts par les organismes comme le nôtre, qui doivent être développés. Ceci doit être accompagné de mesures et de ressources financières adaptées. Dans cette perspective, l'expérience des organismes de première ligne, comme le CMQ, ainsi que leur connaissance des difficultés rencontrées par les immigrants et de la qualité des services qui leur sont donnés doivent être prises en compte.

Les enjeux et défis liés à l'intégration des personnes immigrantes, que ce soit du côté des nouveaux arrivants ou de la société d'accueil, sont exposés avec justesse dans les documents de consultation. Nous nous concentrerons, pour notre part, sur des problématiques et des thèmes en lien avec notre expertise et notre expérience d'organisme œuvrant dans l'accueil et l'installation des réfugiés pris en charge par l'État et l'accompagnement des travailleurs qualifiés résidents permanents.

Présentation du Centre multiethnique de Québec (CMQ)

Depuis cinquante-cinq ans, le CMQ, autrefois la Fraternité canadienne de Québec puis la Fraternité multiculturelle de Québec, intervient auprès des personnes réfugiées et immigrantes qui s'établissent dans la région de la Capitale-Nationale. À l'origine, le fonctionnement de la Fraternité canadienne reposait uniquement sur le dévouement des bénévoles. Les activités organisées comportaient deux dimensions : une dimension culturelle destinée à amener les personnes réfugiées et immigrantes ainsi que les Québécois à partager leurs richesses culturelles et une dimension de soutien à l'installation et à l'intégration des personnes nouvellement arrivées à Québec, par un accompagnement personnalisé.

Il est important de noter que le CMQ a le mandat exclusif du MIDI d'accueillir, dans la région de Québec, les réfugiés pris en charge par l'État.

Aujourd'hui, la mission du CMQ est d'accueillir les immigrantes et immigrants de toutes catégories afin de faciliter leur établissement, de soutenir leur adaptation et leur intégration à la société québécoise et de favoriser leurs accès à de meilleures conditions socio-économiques.

Cette mission s'accomplit par le biais d'interventions individuelles et en groupe, et par la participation active à différents comités. Le dynamisme du CMQ se reflète par les nombreux projets qui ont vu le jour, au fil des années, notamment :

- Clinique de santé des réfugiés ;
- Premières démarches d'installation (PDI) ;
- Réseau des agents en milieu interculturel (RAMI) ;
- Programme vacances été (PVE) ;
- Le projet d'hébergement temporaire "La Canopée".

Le CMQ a développé une expertise reconnue par le milieu et ces dix dernières années ont vu les mandats confiés au CMQ augmenter et se bonifier grâce au partenariat et à l'effort d'arrimage des services aux besoins de la clientèle sans cesse grandissante. Ainsi, le personnel de notre organisme est passé de sept personnes en 2005 à 25 aujourd'hui pour répondre à ces besoins, tant pour l'accueil et l'installation des réfugiés pris en charge par l'État que pour l'accompagnement des travailleurs qualifiés depuis l'externalisation des services du MIDI.

En 2013-2014, le CMQ a accueilli 1 164 nouvelles personnes. Il est intervenu auprès de 1 509 personnes représentant 61 nationalités. Il a effectué 11 293 interventions avec un personnel de 25 employés permanents. De plus, 80 bénévoles ont effectué près de 3 000 heures de travail.

Commentaires sur certaines pistes de réflexion

1. Construire sur ce que nous avons en commun plutôt que mettre en relief nos différences

En réponse à l'enjeu d'une société inclusive permettant la pleine participation par un engagement collectif et individuel, nous sommes convaincus qu'il faut commencer par valoriser les expériences positives plutôt que de concentrer l'attention sur les situations plus difficiles mises de l'avant par les médias afin de faire du sensationnalisme. Nous devons privilégier tous les médias (reportages TV, réseaux sociaux, Internet, journaux papiers, etc), l'information, sans tomber dans l'angélisme, plutôt que le folklore sur les règles communes dans un contexte de diversité.

À cet effet, nous sommes convaincus qu'il faut construire sur ce que nous avons en commun plutôt que mettre en relief nos différences. Comment ? Par la création de lieux d'échanges et d'espaces communs pour des expériences communes, par des initiatives comme le jumelage interculturel par exemple, par la médiation interculturelle ou encore l'utilisation de « personnes relais » qui sont des leaders informels des communautés et qui peuvent apporter beaucoup dans la relation interculturelle. Ce type de projets donne d'excellents résultats sans tomber dans le folklore. On parvient, avec ce type de projets, à renforcer les liens sociaux, briser l'isolement et réduire les inégalités vécues.

À titre d'exemple, le CMQ a lancé il y a deux ans, en collaboration avec l'Institut canadien de Québec et le regroupement commun'Action 0-5 ans, le projet « Des racines et des mots » qui a réuni, à la bibliothèque municipale de Québec, des mamans québécoises et immigrantes accompagnées de leurs enfants âgés de 0 à 5 ans. L'objectif était de rassembler, autour d'une préoccupation commune – soit l'éveil à la lecture en français – un groupe de femmes d'ici et d'ailleurs et de les amener à interagir. 76 femmes et 98 enfants ont participé à ce projet. Aujourd'hui, il est repris par le milieu (les bibliothèques, les différentes tables de concertation sur

l'enfance et le soutien financier d'Avenir d'enfant) et perdure dans le réseau des bibliothèques de la ville de Québec.

2. Préparer les milieux d'accueil en les informant et en les formant adéquatement

Il faudrait mieux préparer les milieux d'accueil à l'arrivée de personnes immigrantes avec une culture différente et des besoins variés, parfois inconnus ou mal connus au Québec. Les intervenants de première ligne que sont, par exemple, les travailleurs sociaux, les infirmiers, les éducateurs, les policiers, les professeurs, etc., sont très démunis dans leurs interventions auprès des personnes immigrantes, notamment les réfugiés.

Par exemple, ils ne sont pas informés des différences culturelles des nouveaux bassins de réfugiés et sont confrontés à des réalités qui les dépassent parfois en termes de cultures, de savoir-être et de problèmes de santé. De plus, ils se questionnent sur l'efficacité de leurs interventions. Il y a beaucoup de travail qui est fait pour informer les immigrants sur leur nouvelle vie, mais on ne se place pas suffisamment du côté des intervenants de la société d'accueil.

Nous pensons qu'il faudrait offrir à ces intervenants des formations sur les enjeux de la diversité culturelle, les informer des ressources à leur disposition et les outiller pour intervenir efficacement et adapter leurs pratiques. Ils devraient également avoir accès à de l'information sur les différents réfugiés qui arrivent et avec lesquels ils sont amenés à interagir.

3. Définir et formaliser l'approche interculturelle

Il serait intéressant d'avoir une définition claire de ce que l'on entend par interculturelisme, ou approche interculturelle, au Québec : sur quoi se base-t-on, de quoi parle-t-on, qu'est-ce qui en fait une spécificité québécoise, quels sont les principes reliés à l'interculturelisme, ou à l'approche interculturelle, etc.

Avec une définition claire, il est plus facile de bâtir une offre de formation et d'en évaluer les résultats, à tous les niveaux : à l'école, au cégep, à l'université, dans les milieux professionnels spécialisés.

Cette approche devrait être enseignée, non seulement aux intervenants de première ligne, mais également dans les entreprises et auprès des jeunes : à l'école, au Cégep, à l'Université. On dénombre actuellement trop peu de cours offerts à la relève pour les préparer à cette réalité.

4. Consolider et pérenniser la concertation et la collaboration intersectorielles

Dans la région de la Capitale-Nationale, il existe, jusqu'au 31 mars 2015, une instance de concertation qui a fait la preuve de son efficacité, la Table régionale de concertation en immigration (la Table) de la Capitale-Nationale de la Conférence régionale des élus de la Capitale-Nationale (CRÉCN). Nous sommes aujourd'hui dans l'attente de ce qu'il va advenir de cette concertation, efficace et active qui a pris du temps à se consolider.

La Table de la Capitale-Nationale est composée d'une trentaine d'organisations intersectorielles : OBNL, établissements d'enseignement collégial et universitaire, institutions municipales et provinciales, organismes de développement économique, commissions scolaires, institutions de la santé et CSSS.

Depuis sept ans, la Table a réuni 15 partenaires financiers, investit 2 531 544\$ dans la communauté, réalisé 59 projets qui ont impliqué 200 personnes sur 4 pôles d'intervention :

mobilisation et concertation, sensibilisation, intégration sociale et économique, attraction et promotion. On peut parler de modèle de concertation et de collaboration multisectorielle¹.

La Table répond à des besoins spécifiques régionaux et avec sa disparition annoncée, nous craignons de perdre du financement et la structure de concertation. Nous nous demandons qui va dorénavant administrer cet argent et comment. Pourtant, depuis 2007, cette concertation a mené à bien plusieurs projets efficaces, efficaces, tout en ralliant les différents acteurs socioéconomiques du milieu, au-delà de leurs enjeux, mandats et missions respectifs.

Le CMQ est particulièrement inquiet pour le projet Réseau des agents en milieu interculturel (RAMI) en raison des coupures annoncées. Implanté depuis le mois d'août 2011, le RAMI est implanté dans la région de la Capitale-Nationale grâce à la collaboration et la concertation de plusieurs partenaires : le CMQ, l'arrondissement de La Cité-Limoilou, les trois commissions scolaires de la ville de Québec, la Conférence régionale des élus, le Centre de santé et services sociaux de la Vieille-Capitale CSSSVC, la ville de Québec ainsi qu'Emploi-Québec. Le CMQ a été mandaté pour réaliser la gestion budgétaire et les ressources humaines du projet. Les intervenants RICS offrent un service de proximité et un accompagnement personnalisé vers les ressources adéquates du milieu. Une équipe de neuf personnes offre un service d'accompagnement personnalisé vers les ressources du milieu afin de faciliter l'intégration sociale, scolaire et économique des personnes immigrantes. La prestation de services se décline selon trois axes d'intervention qui sont indissociables : AXE 1 : Soutien aux personnes immigrantes pour favoriser l'utilisation et l'accessibilité des services déjà en place. AXE 2 : Soutien aux organisations et aux institutions dans le développement et l'adaptation de services répondant à des particularités qui sont propres aux personnes immigrantes. AXE 3 : Soutien à la population pour la sensibiliser aux réalités et aux apports des personnes immigrantes dans la société et répondre aux préoccupations des citoyens concernant des enjeux interculturels.

La stabilisation du financement demeure le défi majeur à relever pour la poursuite du service dans les mois à venir. Ce type de projets nous apparaît comme essentiel pour éviter l'isolement des personnes immigrantes et pour contrer les préjugés et la discrimination.

5. Reconnaître l'intervention et l'engagement communautaire

Le pouvoir et la responsabilité de l'accueil des personnes immigrantes sont confiés aux organismes communautaires sans qu'ils aient les moyens financiers et logistiques adéquats. La fermeture des bureaux de CIC était déjà problématique car nous n'avions plus d'interlocuteur au niveau fédéral. Elle s'est accompagnée d'un manque d'information et de services. Maintenant, la fermeture annoncée des directions régionales du MIDI apporte son lot de difficultés : nous craignons le manque de reconnaissance de la spécificité régionale par une direction centralisée à Montréal. Le CMQ est le seul joueur dans la région de la Capitale-Nationale à s'occuper de l'accueil et de l'installation des réfugiés pris en charge par l'État et il est pleinement capable d'assumer la responsabilité qui lui est confiée. Cependant il doit pouvoir également récupérer la marge de manœuvre nécessaire à la réalisation de ses mandats notamment auprès de certains partenaires

¹ Ententes spécifiques et table régionale de concertation en immigration, résultats 2007-2014, [en ligne] <http://www.crecn.qc.ca/tables-concertation/documents/Resultats2007-2014.pdf> (dernière visite le 28/01/2015).

ministériels comme la RAMQ dans la considération du rôle qu'il joue désormais auprès de ces instances.

Nous devons toutefois faire remarquer que si les organismes assument des responsabilités de plus en plus importantes, elles s'accompagnent d'une augmentation significative et chronophage de justification des dépenses. En effet, les redditions de comptes sont une pression supplémentaire et quotidienne sur les organismes communautaires qui, non seulement sont dans l'incapacité de répondre à l'ensemble des besoins, mais doivent jongler et mettre en priorité des situations plus urgentes et importantes les unes que les autres.

6. Améliorer l'accès à la francisation, indispensable à l'intégration socioéconomique

La francisation est un facteur-clé de l'intégration à Québec. Les impacts liés à la méconnaissance de la langue commune sont multiples: difficulté, voire même impossibilité, à être fonctionnel au quotidien, incapacité à interagir dans une région unilingue francophone, isolement, sentiment d'impuissance et de dépendance, extrême frustration. On ne s'étonnera pas que bien des personnes cherchent à se relocaliser dans une autre région où elles seront plus fonctionnelles.

Nous notons qu'au fil des années, malgré un très bon taux de réussite et le développement d'une expertise de haut niveau pour la francisation, celle-ci a été soumise à bien des perturbations. Nous devons prendre conscience que la francisation actuelle n'est pas suffisante pour accéder à ou maintenir un emploi, elle doit être bonifiée et combinée à des expériences d'insertion en entreprise.

7. Évaluer les compétences des réfugiés et documenter leur intégration

La non-reconnaissance des diplômes et de l'expérience de travail condamne beaucoup d'immigrants et de réfugiés à recourir au programme de la sécurité du revenu, à occuper des emplois pour lesquels ils sont parfois surqualifiés, à perdre confiance et ainsi à s'éloigner d'année en année d'une vision québécoise que l'immigration est un apport et une richesse collective.

Par ailleurs, il est nécessaire de clarifier dès l'étranger la réalité du marché du travail québécois et quels acquis seront reconnus aux candidats à l'immigration. Le système de reconnaissance ne doit pas comporter d'ambivalence et doit favoriser un accès rapide au marché du travail. Nous considérons aussi que si des mises à niveau sont indispensables, l'accès à des mesures d'appoint doit être facilité tant en ce qui concerne l'admissibilité et la durée que les coûts; les adultes tireraient davantage de profit s'ils suivaient une formation pratique en même temps que la francisation, comme nous l'avons souligné dans le point précédent.

La région de la Capitale-Nationale est une des destinations qui reçoit le plus de personnes réfugiées en première installation, qui désirent se construire une stabilité tant sociale qu'économique. L'obtention d'un premier emploi s'avère un parcours difficile, rempli de déceptions et d'obstacles, comme en font foi les constats sur le terrain, les études et les médias. Dans un marché de l'emploi florissant, il est important de soutenir toute personne qui pourrait répondre à un besoin de main-d'œuvre.

Nous proposons de documenter les parcours d'intégration des réfugiés afin de mieux répondre à leurs besoins et de procéder à une évaluation de leurs compétences pour leur offrir, pendant la francisation, la formation nécessaire et les services adéquats à leur intégration en emploi.

8. Le principe de réunification familiale

La réunification familiale est toujours un facteur primordial dans le parcours d'intégration des nouveaux arrivants. Le stress causé par les inquiétudes liées à la situation souvent précaire des membres de leur famille demeurés à l'étranger a des répercussions majeures sur la vie des personnes déjà établies au Québec. Dans nombre de cas, l'essentiel des énergies des personnes concernées et des organismes qui les soutiennent est consacré, des mois voire des années durant, à suivre les dédales administratifs qui parfois ne donneront aucun résultat. La dimension humanitaire n'est pas prise en compte lors de l'analyse des dossiers.

Nous faisons en 2015 les mêmes constats que lors des précédentes consultations. Les possibilités en ce qui concerne la réunification familiale sont peu nombreuses, les demandeurs se heurtant à de nombreux obstacles, en particulier parce que les programmes s'appuient sur une notion canadienne de la famille qui se réduit aux conjoints et aux enfants à charge et nécessite que les membres de la famille aient été inclus dans la demande de résidence permanente du requérant principal, ce qui n'est évidemment pas toujours le cas. Les exigences financières sont tellement élevées que peu de personnes nouvellement arrivées peuvent y répondre. À l'extérieur du Canada, l'information est très peu disponible et difficile à comprendre.

Pourtant, une façon pour le Québec d'accroître son immigration et de favoriser l'établissement à long terme des nouveaux arrivants, serait de centrer une partie de son action sur la réunification des familles afin de consolider cette cellule sociale ainsi que les communautés déjà présentes. En effet, plus une famille est réunie et plus sa capacité d'entreprendre est développée.

Dans l'élaboration de la nouvelle politique d'immigration provinciale, nous invitons le gouvernement à prendre en considération les besoins des réfugiés en matière de réunification familiale, notamment dans la définition du concept de famille.

9. La nécessité d'une masse critique de réfugiés pour répondre adéquatement et efficacement à leurs besoins

Québec est la plus importante destination des réfugiés pris en charge par l'État en termes de nombre de personnes. Le CMQ œuvrant auprès des personnes réfugiées depuis cinquante-cinq ans a acquis une expertise dans leur accueil et leur installation. Si au cours des 10 dernières années la région accueillait autour de 400 à 450 réfugiés par an, ces deux dernières années ont vu une baisse drastique du nombre de réfugiés pris en charge par l'État au Québec, et donc à Québec.

Nous souhaitons continuer à recevoir un nombre suffisant de réfugiés pris en charge par l'État et mettre à leur disposition notre expertise. La diminution de ce nombre nous inquiète pour deux raisons. La première parce qu'elle s'attaque à nos valeurs d'accueil et de préoccupation de la situation dramatique de millions de personnes expatriées dans des pays moins nantis que le nôtre. En accueillir un certain nombre nous paraît répondre à un devoir humanitaire auquel la population tient. La deuxième parce qu'elle risque, à moyen terme, d'influer sur notre capacité de répondre aux besoins de cette clientèle. En effet, pour mettre en place ou maintenir des programmes, il est indispensable d'avoir une masse critique les justifiant. Deux projets majeurs ont été développés à Québec pour l'accueil et l'installation des réfugiés au niveau de la santé et du logement : la Clinique de santé des réfugiés et les Habitations du Centre multiethnique.

La Clinique de santé des réfugiés a pour mission d'aider les réfugiés à mieux connaître et mieux utiliser le réseau de services pour leur permettre de s'intégrer au système de santé québécois. Le programme santé s'est enrichi de par les origines mêmes de sa clientèle. Il ajuste ses procédures en fonction de cette clientèle, en collaboration avec ses partenaires et le réseau de santé en général. Les activités traditionnelles proposées, comme la vaccination, l'accompagnement à la pharmacie et aux urgences, le dépistage, l'identification et le suivi en général. Projet novateur débuté en 2007, il a fait ses preuves comme centre d'expertise et a permis de développer plusieurs initiatives similaires dans différentes régions de destination des réfugiés pris en charge par l'État.

Les Habitations du Centre multiethnique de Québec ont été créées en 2014 pour compléter l'action du CMQ et offrent de l'hébergement temporaire et transitoire prioritairement aux personnes immigrantes nouvellement arrivées au Québec.

Elles proposent un milieu de vie adapté aux besoins des nouveaux arrivants, propice aux apprentissages nécessaires à leur adaptation et à leur intégration sociale à la société d'accueil à travers l'accès, la proximité et la dispense des services du CMQ qu'il héberge.

Fragiliser ces programmes, faute de clientèle suffisante, serait remettre en cause le travail de nombreuses années et la collaboration de multiples partenaires.

10. Accessibilité des services aux demandeurs d'asile

Depuis l'entrée en vigueur du décret gouvernemental de 1996, les services accessibles aux demandeurs d'asile au Québec sont quasi inexistants qu'ils soient publics ou non. Les personnes qui demandent protection ont peine à avoir accès aux services de première nécessité tels la santé, la sécurité du revenu, la francisation et l'aide juridique. Ils se retrouvent dans des situations souvent très difficiles et dans un état de vulnérabilité lié d'une part, aux expériences traumatisantes vécues et d'autre part, à la précarité de leur statut. Les organismes d'accueil et d'établissement ne reçoivent aucun appui financier pour les services offerts aux demandeurs d'asile et la faible prestation des services qui leur sont offerts est désormais centralisée à Montréal.

Malgré l'absence de soutien financier, le réseau public provincial et fédéral réfère systématiquement au réseau communautaire. Considérant d'une part, la primauté du droit à l'asile et à la protection et d'autre part, la reconnaissance par les deux paliers de gouvernement qu'une bonne proportion d'entre eux seront acceptés et demeureront sur le territoire comme l'indiquent les prévisions annuelles, nous estimons juste et équitable que les services essentiels à la survie et à la sécurité leurs soient accessibles.

11. Mettre en place un comité provincial aviseur

Nous suggérons de mettre en place un comité provincial aviseur viable, une instance qui assurerait un leadership **incluant les ressources communautaires** et qui aurait comme mandat de déterminer les orientations relatives aux réfugiés pris en charge par l'État. Il pourrait notamment se prononcer sur les lieux de destinations et les niveaux d'immigration. Il aurait également un mandat de veille en ce qui concerne l'implantation ou le maintien des programmes établis en partenariat pour les réfugiés pris en charge par l'État dans l'ensemble des régions de destinations comme les cliniques de santé des réfugiés, le réseau des Intervenants communautaires scolaires interculturels (ICSI). Il développerait une concertation auprès des autres instances ministérielles

dans l'élaboration d'outils nécessaires aux prestations de services régionales comme les banques d'interprètes et les formations.

Recommandations

- 1) Construire sur ce que nous avons en commun plutôt que mettre en relief nos différences
- 2) Préparer les milieux d'accueil en les informant et en les formant adéquatement
- 3) Définir et formaliser le modèle interculturel et l'approche interculturelle
- 4) Consolider et pérenniser la concertation et la collaboration intersectorielles
- 5) Reconnaître l'intervention et l'engagement communautaire
- 6) Améliorer l'accès à la francisation, indispensable à l'intégration socioéconomique
- 7) Documenter les parcours d'intégration des réfugiés afin de mieux répondre à leurs besoins et de procéder à une évaluation de leurs compétences pour leur offrir, pendant la francisation, la formation nécessaire et les services adéquats à leur intégration en emploi
- 8) Prendre en considération le principe de réunification familiale dans la nouvelle loi
- 9) La nécessité d'une masse critique de réfugiés pour répondre adéquatement et efficacement à leurs besoins
- 10) Maintenir les services aux demandeurs d'asile
- 11) Mettre en place un comité provincial aviseur pour déterminer les orientations relatives aux réfugiés