

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC EN OUTAOUAIS

**LA PRATIQUE DES INTERVENANTS SOCIAUX DANS LE PROCESSUS
D'INTÉGRATION AU MARCHÉ DU TRAVAIL DES PERSONNES
IMMIGRANTES. UNE ÉTUDE DE CAS : LE SITO (Service Intégration Travail
Outaouais)**

**Mémoire présenté comme exigence partielle de la
maîtrise ès arts en développement régional**

Par

Joseph Sendegeya

Octobre 2011

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS.....	5
LISTE DES TABLEAUX... ..	6
LISTE DES SIGLES.....	7
INTRODUCTION.....	9
1. PROBLÉMATIQUE DE LA RECHERCHE.....	16
1.1 L’immigration au Canada et au Québec.....	16
1.2 L’immigration en Outaouais.....	19
1.3 Qu’entend-on par intégration?.....	21
1.4 Les politiques et les idéologies d’intégration des immigrants.....	24
1.5 Du rêve à la réalité.....	26
1.6 Facteurs limitant l’intégration socioéconomique.....	30
1.6.1 Le manque de liens sociaux avec les membres de la société d’accueil.....	30
1.6.2 La reconnaissance des diplômes et des équivalences scolaires.....	31
1.6.3 La reconnaissance des compétences professionnelles.....	32
1.6.4 Le problème linguistique de l’insuffisance du français et de l’anglais.....	33
1.6.5 Les problèmes sociaux et la discrimination.....	34

1.6.6 Les rapports entre hommes et femmes.....	37
1.6.7 Le problème de la situation de monoparentalité.....	39
1.6.8 Le problème des pratiques religieuses contraignantes.....	40
1.6.9 Le manque d'expérience de travail au Québec ou au Canada.....	41
1.6.10 Le manque d'information sur le marché du travail et la société d'accueil.....	42
1.7 L'évolution des organismes et des mesures d'intégration au marché du travail au Canada et au Québec.....	43
1.8 Objectif de la recherche : comprendre comment les organismes communautaires favorisent l'intégration socio-économique des immigrants formés à l'étranger.....	46
1.9 Question de recherche.....	47
1.10 Le Service Intégration Travail Outaouais (SITO).....	47
2. CADRE CONCEPTUEL.....	49
2.1.1 Conceptualisation des termes liés à l'intégration.....	50
2.1.2 L'interactionnisme et l'intégration des immigrants.....	52
2.1.3 Les réseaux sociaux et l'insertion professionnelle des immigrants en milieu d'emploi.....	54
2.2 L' « intervention systémique » en service social et l'intégration des immigrants.....	57
2.2.1 L'environnement micro-système, ou les réseaux primaires.....	59
2.2.2 L'environnement méso-système, ou les réseaux secondaires.....	60
2.2.3 L'exo-système, ou les systèmes politiques.....	60
2.2.4 L'environnement macro-système, ou les systèmes idéologiques.....	61

3. MÉTHODOLOGIE	63
3.1 Type de recherche.....	63
3.2 Démarche du « stage de recherche ».....	63
4. RÉSULTATS DU STAGE RECHERCHE.....	66
4.1 Les programmes du SITO.....	66
4.1.1 Programme de Formation Préparatoire à l'Emploi / PFPE-SITO.....	66
4.1.2 Atelier : Préparation du CV.....	68
4.1.3 Atelier téléphonique.....	70
4.2 Analyse.....	71
4.2.1 L'action du SITO sur le micro-système.....	71
4.2.2 L'action du SITO sur le méso-système.....	77
4.2.3 L'action du SITO sur l'exo-système.....	82
4.2.4 L'action du SITO sur le macro-système.....	85
CONCLUSION.....	88
RÉFÉRENCES.....	93

REMERCIEMENTS

J'adresse mes vifs remerciements à monsieur Thibault Martin, mon directeur de mémoire, qui m'a guidé au cours de ce travail de recherche et m'a toujours encouragé à persévérer constamment en dépit des obstacles nombreux auxquels j'ai du faire face. J'ai beaucoup bénéficié de son expérience et de ses conseils pertinents à chaque étape de ce projet.

Je remercie très sincèrement les employés de l'organisme, Service Intégration Travail Outaouais (SITO), qui se sont prêtés aimablement à mes entrevues et m'ont accordé un soutien exceptionnel et m'ont permis de participer activement à leurs ateliers d'intégration au marché du travail des personnes immigrantes dans la région de l'Outaouais.

Enfin, je remercie tous les membres de ma famille, pour leur patience pendant le temps de la rédaction de ce document qui m'a tenu éloigné d'eux, sans oublier mes amis intimes qui ont accepté de passer des heures à lire les différentes versions de ce travail pour me donner leurs commentaires.

Joseph Sendegeya

LISTE DES TABLEAUX

1. Population selon le statut d'immigrant et la période d'immigration, chiffres de 2006, pour le Canada, les provinces et les territoires.....18
2. Les clients du SITO en 2006-2007, selon leur statut, l'âge, la provenance, la source de référence, le niveau de scolarité, le sexe et le lieu de résidence.....48
3. Profil des employés du SITO interviewés en 2008.....64
4. Profil des clients du SITO interviewés en 2008.....65

LISTE DES SIGLES

AFIO __ Association des Femmes Immigrantes de l'Outaouais.

AGAP __ Association des gens d'affaires et professionnelles.

APO __ Accueil Parrainage Outaouais.

BNI __ Business Networking International.

CA __ Conseil d'Administration.

CCO __ Chambre de Commerce de l'Outaouais.

CEGEP _ Collège d'Enseignement Général et Professionnel.

CIO __ Conseil Interculturel de l'Outaouais.

CJE __ Carrefour Jeunesse Emploi.

CLE __ Centre Local d'Emploi.

CLSC __ Centre Local de Services Communautaires.

CRDO __ Conseil Régional de Développement de l'Outaouais.

CRÉO __ Conférence régionale des Élus de l'Outaouais.

CSPO __ Commission Scolaire des Portages-de-l'Outaouais.

CV __ Curriculum Vitae

DEC __ Diplôme d'Études Collégiales.

DRHC __ Direction des Ressources Humaines du Canada.

MRC __ Municipalités régionales de Comté.

ONU __ Organisation des Nations Unies.

PAC __ Programme d'Accès Communautaire.

PFPE __ Programme de Formation Préparatoire à l'Emploi.

PME __ Petites et Moyennes Entreprises.

PPE __ Programme de Préparation à l'Emploi.

REFAP __ Réseau des Femmes d'Affaires et Professionnelles.

R-SITO __ Régionalisation de Service Intégration Travail Outaouais.

SAE __ Service d'Aide à l'Emploi.

SITO __ Service Intégration Travail Outaouais.

SITO-ADO __ Service Intégration Travail Outaouais pour Adolescents.

STO __ Société de Transport de l'Outaouais.

INTRODUCTION

Les travailleurs immigrés formés à l'étranger constituent à l'heure actuelle un apport important à la croissance économique et démographique des pays d'accueil. Selon les données de Statistique Canada, « Les immigrants représentaient plus des deux tiers, 69 % de la croissance démographique observée entre 2001 et 2006 » (Statistiques Canada, 2010). Par contre, dans plusieurs pays occidentaux, en période de crise économique les travailleurs issus de l'immigration peinent à intégrer le marché du travail, non seulement parce que les conditions économiques sont défavorables mais aussi parce que les politiques publiques ne favorisent pas suffisamment leur intégration. De plus, les crises économiques servent parfois d'excuse pour renforcer les mesures d'expulsion des clandestins ou pour limiter la régularisation des sans-papiers. Face à cette situation, les immigrants organisent des manifestations pour conscientiser la population au rôle qu'ils jouent dans l'économie des pays d'accueil. Ainsi l'« Agence France Presse », dans son édition du 01 mars 2010, déclarait journée historique « Le pari lancé par un collectif baptisé « Journée sans immigrés, vingt-quatre heures sans nous », appelait ces derniers et tous les sympathisants à boycotter l'économie de la France, à ne pas travailler et consommer ce jour-là, pour contester l'entrée en vigueur du nouveau Code français de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile, promulgué le 01 mars 2010 » (Provenzano, Jeunesse Afrique). À travers ces manifestations les immigrants cherchent à

montrer leur contribution à l'économie des pays hôtes, d'après l'article mentionné en haut, cette démarche des immigrants français s'est inspirée de l'opération « *A Day without an Immigrant* » lancée, en 2006, par les Latinos américains pour protester contre une proposition de la loi du Congrès américain visant à criminaliser l'immigration clandestine. Deux millions de manifestants étant descendus dans les rues de Los Angeles, l'administration Bush avait fait machine arrière (*Idem* : 1). Dans son rapport annuel sur les migrations dans le monde l'Organisation Internationale pour les Migrations (OIM), rapportait que le nombre de migrants internationaux atteindrait très probablement 405 millions en 2050, ce qui représente un bond de 68 % par rapport à 2010, où il s'établit à 240 millions (Jeunesse Afrique, 2010).

Malgré ces tensions, la plupart des pays occidentaux, notamment le Québec et le Canada tirent avantage de l'immigration et loin de vouloir l'interdire ils cherchent plutôt à accueillir les immigrants les plus qualifiés. En effet, selon André Jacob, pour le gouvernement du Québec : « L'arrivée d'immigrants doit être perçue comme un apport de capital humain et financier, et une compensation partielle de la dénatalité régionale » (Jacob et Rodrigue, 1993). Pour Cadène (2007 : 29) « La migration est l'une des forces initiatrices et sustentatrices du processus de mondialisation elle en est une composante à part entière. » La hausse spectaculaire du nombre de professionnels qui immigreront est provoquée en grande partie par l'augmentation considérable de la main-d'œuvre qualifiée en provenance des pays en développement où les offres d'emploi stagnent. C'est selon ce même auteur « L'attrait des marchés du travail des pays du Nord et les conditions de crise qui perdurent dans des pays du Sud, cela fait environ six migrants sur dix, qui vont en

Europe, en Amérique du Nord et en Océanie. L'élargissement de la polarisation migratoire des États-Unis à l'échelle mondiale témoigne de cette situation de manière plus manifeste » (Cadène, 2007 : 35). La question de l'intégration des immigrants dans les pays d'accueil devraient occuper une place de plus en plus importante dans le discours politique et dans celui des acteurs communautaires. À cet égard, il est remarquable que Steven Harper, Premier Ministre canadien, demandait sur les ondes de Radio-Canada, le 27 mars 2006, aux syndicats professionnels canadiens d'assouplir leurs exigences en termes de reconnaissance des diplômes étrangers afin de permettre l'intégration professionnelle des immigrants¹.

Aujourd'hui plusieurs se demandent si, face à la croissance du nombre d'immigrants formés à l'étranger, les pays d'accueil ne devraient pas investir davantage dans les programmes destinés à les aider à s'intégrer à la société en générale et au marché du travail en particulier. Rappelons que la crise des banlieues françaises, pendant laquelle des milliers de jeunes, pour la plupart issus de l'immigration étaient descendus dans la rue pour réclamer un « droit à l'emploi » avait émue une partie de l'opinion publique et poussé les élus de la population française à s'interroger sur le phénomène d'intégration des laissés-pour-compte, en général et plus particulièrement celle des immigrants. À l'issue de ces événements on vit les médias et les politiciens français oser parler publiquement de problème d'insertion et suggérer que la France se dote d'une politique d'immigration sélective, concept anathème au pays de l'intégration républicaine le

¹ Information diffusée sur Radio-Canada, voir le site web de la société de télédiffusion : www.radio-canada.ca, consulté, le 27 avril 2006.

Président Sarkozy allant même jusqu'à suggérer que la France puisse s'inspirer des politiques canadiennes en matière d'immigration².

Il est à noter que les migrations internationales risquent de s'amplifier et avec elles la question de l'intégration des immigrants formés à l'étranger. En effet, tel que l'indique le rapport annuel de l'OIM cité plus haut, la population active des pays les moins développés devrait passer de 2,4 milliards en 2005 à 3 milliards en 2020 et 3,6 milliards en 2040. Alors qu'en même temps la main-d'œuvre dans les pays industrialisés devrait plafonner aux alentours de 600 millions en 2050 (Jeunesse Afrique, 2010).

Le creusement des écarts entre l'offre et la demande de travail à l'échelle mondiale poussera toujours plus de travailleurs des pays pauvres à chercher du travail dans les pays les plus riches, où la main d'œuvre qualifiée est en demande. Aujourd'hui c'est aux États-Unis que vivent le plus grand nombre des immigrants, les neuf autres pays qui abritent les plus fortes populations nées à l'étranger sont la Russie, l'Allemagne, l'Arabie Saoudite, le Canada, la France, le Royaume-Uni, l'Espagne, l'Inde et l'Ukraine. Sur ces dix pays, seuls les gouvernements de l'Arabie Saoudite, de la Russie et de la France trouvent leur niveau actuel d'immigration trop élevé (*Idem* : 2).

Les immigrants quittent leur pays d'origine avec l'espoir de s'intégrer dans tous les secteurs de la vie quotidienne du pays d'accueil. Cette intégration nécessite souvent de devoir surmonter des obstacles, d'accepter de nouvelles conditions de vie, de s'adapter à

² Voir : www.tv5monde.com, consulté le 26 mai 2006.

toute une série de façons de faire qui leur sont étrangères. Chaque immigrant a un parcours particulier et chaque immigration est une histoire particulière, chacun est amené à redéfinir ses valeurs pour acquérir de nouvelles expériences qui marquent sans doute son identité afin de devenir un « être nouveau », un citoyen à part entière du pays d'accueil. Selon Jacques Attali (2003 : 426), « Chaque être est héritier de chacun des actes de toute sa vie ». L'intégration réussie dépend inévitablement de l'effort personnel de l'individu, son expérience, ses compétences, son jugement et ses prises de décision. Malgré le nombre d'années que les immigrants passent dans un nouveau pays, ils conservent toujours des racines profondes de leurs pays d'origines, qui constituent leur identité, où ils puisent souvent l'appui et le réconfort moral qui leur permettent de faire face aux défis qu'ils rencontrent dans le pays d'adoption.

Dans leur parcours d'intégration les immigrants peuvent s'appuyer sur différentes ressources institutionnelles et communautaires. En effet, les gouvernements du Canada et du Québec ont au cours des dernières décennies créés des programmes et organismes destinés à favoriser l'insertion sociale et professionnelle des immigrants, notamment les CLD (centre local de développement), CLE (centre local de d'emploi); au niveau de l'Outaouais il existe aussi différents organismes public; parapublics ou issus de la société civile, tels le SITO (Service Intégration Travail Outaouais), l'APO (Accueil Parrainage Outaouais), l'AFIO (Association des Femmes Immigrantes de l'Outaouais), le CIO (Conseil Interculturel de l'Outaouais). Ce projet de recherche a pour objectif de mieux comprendre, à partir d'une étude de cas, celle du SITO, un organisme à but non lucratif

soutenus par un nombre important d'institutions publiques³, les approches des organismes communautaires d'intégration des immigrants. Cette question nous apparaît pertinente puisque, comme le constate Louis Favreau (2004 : 7) l'État se libère de plus en plus de la formation des immigrants et confie les programmes d'insertion professionnelle aux organismes d'économie sociale. Selon André Jacob (1991 : 77), cette déresponsabilisation pousse les organismes communautaires à compenser ce retrait de l'État en ayant recours à de généreux bénévoles à l'âme missionnaire.

La structure de ce travail de recherche se présente en quatre parties. La première partie présente la problématique de la recherche, l'immigration dans son contexte global, l'évolution des politiques d'immigration et d'emploi au Canada et au Québec, le portrait de l'immigration en Outaouais et la mission de l'organisme, Service d'intégration au travail en Outaouais (SITO). Ensuite, cette partie expose un aperçu général des principaux obstacles qui entravent l'intégration sociale et économique des immigrants dans le pays d'accueil ainsi que la question de recherche et les objectifs à atteindre. En deuxième lieu, ce travail présente le cadre conceptuel qui s'appuie sur le concept systémique d'intervention en service social. La troisième partie de ce travail est consacrée à la présentation de l'approche méthodologique, de type qualitative basée sur l'étude de cas. Finalement, la quatrième partie de ce travail est consacrée à l'analyse des données recueillies au cours du stage de recherche et des entrevues conduites auprès

³Les principaux partenaires du SITO sont : Emploi-Québec (EQ), le ministère de l'Immigration et des Communautés Culturelles (MICC), la Conférence régionale des élus de l'Outaouais (CRÉO), la Commission scolaire des portages-de-l'Outaouais (CSPO), Service Canada (SC), Industrie Canada (IC).

d'immigrants et de professionnels en intégration au marché du travail travaillant au SITO, l'organisme à l'étude.

1. PROBLÉMATIQUE DE LA RECHERCHE

1.1 L'immigration au Canada et au Québec

Le Canada est un pays de 32 millions d'habitants avec plus de 200 cultures différentes. Selon Legault « Le gouvernement fédéral a élaboré des politiques de multiculturalisme pour promouvoir la compréhension et la créativité qui résultent de l'interaction entre les individus d'origines de différentes communautés » (Legault, 2008 : 138). Le Canada est une mosaïque culturelle où vivent des millions de personnes en provenance d'horizons divers. Plus de 60 % des immigrants choisissent de s'établir dans la province de l'Ontario. La croissance démographique de cette province est presque entièrement due à l'immigration. Avec 12 millions d'habitants, l'Ontario est la province la plus peuplée du Canada, Toronto avec une population de 5,3 millions d'habitants est la plus grande ville du Canada et le centre financier du pays. Environ la moitié de la population de Toronto est née hors du Canada, et est, en fait, la ville la plus multiculturelle au monde (Teenaz, 2009 : 12).

Le Québec est la plus grande province du Canada en superficie avec environ 7,6 millions d'habitants. Depuis la fin de la deuxième guerre mondiale, plus de 650 000 immigrants en provenance de plus de 80 pays se sont établis au Québec, particulièrement à Montréal, la deuxième plus grande ville du Canada et la deuxième plus grande ville francophone du

monde. La population de la province est concentrée à 80 % dans les régions urbaines, la ville de Québec compte 670 000 habitants et la grande région de Montréal compte 3,6 millions d'habitats, ce qui représente environ près de la moitié de la population totale de la province; 30 % de ces habitants sont des immigrants issus de 120 communautés culturelles différentes. En vertu de l'accord Canada-Québec sur l'immigration, le Québec est en mesure de sélectionner les immigrants qui souhaitent s'établir sur son territoire. À présent, le Québec accueille environ 45 000 immigrants par année, un nombre que la province a longtemps souhaité augmenter afin de compenser un taux de natalité très bas. Beaucoup d'immigrants qui choisissent de s'établir au Québec proviennent de pays francophones, notamment de la France, de pays africains, du Maghreb, et d'Haïti. La province compte également d'importantes communautés italiennes, grecques, irlandaises, chinoises et asiatiques. Le tableau suivant montre la croissance de la population du Canada, des provinces et des territoires selon la période d'immigration et les chiffres du recensement de 2006.

Tableau 1 : Population selon le statut d'immigrant et la période d'immigration, chiffres de 2006, pour le Canada, les provinces et les territoires.

	Statut d'immigrant et période d'immigration						
	Population totale ¹	Population non immigrante ²	Population immigrante ³	Ayant immigré avant 1991	Ayant immigré entre 1991 et 1995	Ayant immigré entre 1996 et 2000	Ayant immigré entre 2001 et 2006 ⁴
Canada	31 241 030	24 788 720	6 186 950	34 084 20	823 925	844 625	1109980
Terre-Neuve-et-Labrador	500 610	490 855	8 385	5 390	695	855	1 440
Île-du-Prince-Édouard	134 205	129 150	4 785	3 335	270	315	855
Nouvelle-Écosse	903 090	854 495	45 190	30 305	3 540	4 445	6 900
Nouveau-Brunswick	719 650	690 695	26 400	18 070	1 895	2 135	4 300
Québec	7 435 900	6 535 430	851 560	438 940	109 640	109 075	193 905
Ontario	12 028 895	8 512 020	3 398 725	1 884 440	462 080	471 470	580 740
Manitoba	1 133 510	974 735	151 230	92 535	13 215	14 290	31 190
Saskatchewan	953 850	901 080	48 155	30 615	4 340	5 110	8 090
Alberta	3 256 355	2 702 225	527 030	295 390	62 240	65 720	103 680
Colombie-Britannique	4 074 385	2 904 240	1 119 215	605 680	165 230	170 465	177 840
Territoire du Yukon	30 195	26 990	3 005	1 950	325	345	385
Territoires du Nord-Ouest	41 055	37 985	2 815	1 470	400	345	600
Nunavut	29 325	28 820	455	300	55	50	55

Source : www.statistiquecanada.ca, accédé le 15 novembre 2010.

Le tableau ci-dessus révèle qu'au cours d'une période de quinze années, de 1991 à 2006, le nombre des immigrants s'installant sur le territoire canadien a augmenté d'environ

30% par période de 5 ans; ceux-ci passant de 823 925 entre 1991 et 1995 pour atteindre 1 109 980 entre 2001 et 2006. Tandis que la province de Québec a connu une augmentation d'environ 80 % pour la même période de 1991 à 2006, en recevant 109 640 immigrants entre 1991 et 1995 pour atteindre le nombre 193 905 immigrants entre 2001 et 2006, soit une augmentation de 84 365 immigrants.

1.2 L'immigration en Outaouais

La population immigrante de l'Outaouais, installée principalement à Gatineau, provient des pays d'Europe, en particulier de la France, du Portugal et du Liban. Cependant, ces dernières années ont été marquées par l'arrivée d'un nombre important de nouveaux immigrants en provenance de la Chine, de l'ex-Yougoslavie, de l'Afrique et de l'Amérique latine.

Comme partout au Canada, la croissance démographique dépend des mouvements migratoires, et la ville de Gatineau n'échappe pas à ce phénomène. Cette dernière vise à renforcer l'intégration et la participation des personnes immigrantes au développement local et régional. Une étude récente confirme cette observation : « La ville a contribué à la mise sur pied de deux projets, Immigration économique en Outaouais et Régionalisation-Service intégration travail Outaouais (SITO). » (Doucet et al., 2007 : 71) Le SITO accueille environ 400 immigrants par année. Les immigrants qui bénéficient des services du SITO, ont dans 80 % des cas un diplôme universitaire, sont hautement qualifiés : 11 % possèdent un doctorat ou une maîtrise, 49 % ont un baccalauréat, 19 %

ont un diplôme d'étude collégiale et 21 % ont un secondaire cinq ou moins (SITO : Service Intégration Travail Outaouais, 2007). De prime abord le marché de l'emploi est bon en Outaouais, 1997 à 2005, le nombre d'emploi a progressé en Outaouais de 27,3 % contre 16,3 % dans le reste du Québec (Doucet et al., 2007 : 77).

La région de l'Outaouais faisant partie de la région de la capitale nationale du Canada est un des principaux pôles d'attraction des immigrants de la province du Québec après la région métropolitaine de Montréal. Elle a la plus forte croissance démographique de la province. « Entre 1971 et 2001, la population de l'Outaouais est passée de 216 475 à 315 546 habitants, soit une augmentation de plus de 45 % » (Doucet et al., 2007 : 44). Tout comme dans le reste du Québec, l'accroissement naturel est aussi faible en Outaouais, ce qui fait que l'accroissement de la population qu'enregistre l'Outaouais depuis plusieurs années est principalement attribuable aux courants migratoires de diverses origines (*Idem* : 70). La provenance de la population immigrante en Outaouais est diversifiée, la ville de Gatineau compte plus de 60 groupes ethnoculturels. Les Libanais constituent 10,7 % des immigrants, les Portugais 10,1 %, les Français 7,4 %, les Américains 4,5 % et les Anglais 4,3 %. En 2001 la provenance des immigrants était de l'Europe (44,7 %), de l'Asie (25 %), des deux Amériques 18,1 %, d'Afrique (11,7 %), et de l'Océanie (0,4 %) (*Idem* : 79). Le génocide du Rwanda et les autres conflits africains (Burundi, Congo) ont conduit un certain nombre de réfugiés dans la région, ils furent suivis par des réfugiés originaires d'Iran, d'Irak et d'Afghanistan au début des années 2000 (Ville de Gatineau, 2005). Cette diversité d'immigrants de différentes origines

constitue une richesse multiculturelle pour la population de l'Outaouais, mais encore faut-il que ceux-ci puissent s'intégrer à la société d'accueil.

1.3 Qu'entend-on par intégration?

L'intégration est un processus qui permet aux nouveaux arrivants de devenir des membres à part entière de la société d'accueil. Selon Legault (2008 : 50) l'intégration est un concept à teneur sociologique, en ce sens qu'il désigne l'insertion des nouveaux venus dans les structures économiques, sociales et politiques du pays d'accueil. En effet, le processus d'intégration s'accomplit à travers plusieurs dimensions sociales, économiques, politiques, communautaires. Les nouveaux arrivants doivent, pour s'intégrer, participer à l'effort de développement du pays d'accueil, tout en cherchant à améliorer leur situation personnelle. Mais le succès du processus d'intégration repose à la fois sur l'engagement de l'immigrant et sur celui de la société d'accueil.

Un certain nombre d'études essaient de comprendre quelles sont les stratégies d'insertion. Pour plusieurs, « Le travail est un moyen privilégié de s'intégrer dans une nouvelle société» (Gravel, 2001 : 10) En effet, la principale stratégie d'intégration socioprofessionnelle des personnes immigrantes est l'obtention d'un emploi stable qui puisse leur permettre d'avoir de meilleures conditions de vie et de dignité dans la société d'accueil. Ce n'est pas uniquement du point de vue de l'immigrant que l'obtention d'un emploi constitue le point tournant de l'intégration, les membres de la société d'accueil ont eux aussi tendance à considérer qu'un immigrant qui occupe un emploi stable a « réussi » à s'intégrer, peu importe la qualité de cet emploi et la qualité/quantité de

rapports sociaux que cet emploi permet à l'immigrant d'entretenir avec les autres membres de la société. L'insertion socioprofessionnelle des personnes immigrantes n'est pas un processus simple et dépasse la simple obtention d'un emploi, comme l'indique Yao Assogba (1996 : 16), « L'insertion est réalisée lorsqu'une personne se retrouve dans la situation où elle occupe un emploi durable dans un type de travail qui lui convient et dont elle n'envisage pas l'abandon volontaire ». Cela dit, pour Assogba l'insertion des personnes immigrantes est donc avant tout professionnelle. Cette idée est reprise par Philippe Labbé (2005 : 89), « L'insertion professionnelle vise à garantir principalement une indépendance économique par l'accès à un emploi alors que l'insertion sociale poursuit principalement un objectif d'autonomie, savoir vivre, se réaliser en société, disposer d'un logement, etc. ». De même Bertrand Schwartz (1991 : 35), qui s'inscrit dans cette perspective propose que « La collectivité doit offrir aux nouveaux arrivants la possibilité d'acquérir une qualification professionnelle et sociale. Elle doit les préparer à être capables d'affronter le marché de l'emploi et de remplir leur rôle de citoyens. »

Par contre, plusieurs auteurs pensent que l'intégration ne se limite pas à l'obtention d'un emploi. Selon le Mémoire de la ville de Montréal sur l'énoncé de politique en matière d'immigration et d'intégration du gouvernement du Québec :

« L'intégration d'un nouvel arrivant à la société québécoise est un processus complexe qui exige une action sur plusieurs plans à la fois. Cette action doit viser, entre autres, l'apprentissage et la maîtrise du français, l'employabilité professionnelle, la connaissance de la culture québécoise, l'adaptation à la vie urbaine, accès au logement, accès aux

services de base, participation à la vie communautaire et aux relations intercommunautaires, connaissance et compréhension des institutions démocratiques » (Ville de Montréal, 2001 : 63).

De plus, « Les nouveaux arrivants doivent avoir l'occasion de connaître, de comprendre et d'apprécier la production culturelle de la société d'accueil pour y contribuer dans une perspective pluraliste, en l'enrichissant d'apports inspirés de leur culture d'origine. » (*Idem* : 15). L'intégration exige une cohésion sociale de tous les citoyens appartenant à une collectivité et un engagement mutuel entre les communautés formant une société. Rémy Tremblay et Diane-Gabrielle Tremblay (2010 : 204) considèrent que, « La cohésion sociale est cruciale pour la prospérité économique et pour le développement de la société. En l'absence de cohésion sociale, une société n'est pas une société. La cohésion sociale est ce qui tient une société ensemble. » En fait, la cohésion sociale repose sur les interactions et le partage de valeurs communes entre les membres d'une société ainsi que l'engagement mutuel entre les différentes communautés qui la composent, sans aucune forme d'exclusion sociale. La cohésion sociale est source de créativité et d'innovation sociale, elle permet aux différents acteurs des collectivités d'interagir et de construire de nouvelles formes de pratiques sociales qui les permettent de résoudre ensemble des problèmes sociaux que les institutions politiques et publiques ne parviennent pas à résoudre.

Ainsi, les contacts humains et les interactions sociales qu'ils suscitent permettent aux différents acteurs communautaires de trouver des solutions légitimes qui favorisent

l'intégration des immigrants dans le but d'accroître le bien-être commun. Les membres de la société d'accueil doivent être ouverts à la mixité sociale pour impliquer les nouveaux arrivants dans le dynamisme du développement local et régional. La sociabilité entre les nouveaux arrivants et les membres de la société d'accueil est indispensable pour créer une cohésion sociale, qui est un facteur vital pour la réussite du développement durable d'un territoire. Rémy Tremblay et Diane-Gabrielle Tremblay (2010) soulignent que la cohésion sociale est importante pour la prospérité économique et pour le développement de la société. En effet, c'est la cohésion sociale qui fait qu'une société devient forte, prospère et dynamique.

1.4 Les politiques et les idéologies d'intégration des immigrants

Selon Juteau (2003 : 126), « La politique du Canada de l'immédiat après-guerre fut guidée par la déclaration du premier ministre Mackenzie King, faite à la chambre des communes le 1^{er} mai 1947 : la politique du gouvernement est de promouvoir la croissance de la population du Canada en encourageant l'immigration. » Comme dans beaucoup d'autres sociétés modernes des pays du Nord, avec l'arrivée de nombreux immigrants en provenance surtout d'Asie, d'Afrique, d'Amérique Latine, des Caraïbes et d'Haïti, la composition du Canada est devenue hétérogène. L'établissement d'immigrants en grand nombre, comme c'est le cas au Canada et au Québec, a un impact sur l'ensemble des structures politiques de la société d'accueil. Ainsi selon Amal Madibbo (2006 : 28) « Migration also relates to demographic change and impacts on institutional transformation ». Ces « impacts » peuvent parfois engendrer des craintes de la part de la

majorité qui a peur que ses traditions ne soient menacées, la commission Bouchard-Taylor a donné plusieurs illustrations de cette peur. Toutefois, au-delà de ces réactions épidermiques venues d'une partie de la population, la nécessité d'intégrer ces nouveaux arrivants a donné naissance à différentes politiques, soutenues par des idéologies divergentes. Le multiculturalisme, l'assimilationnisme, le melting pot ou encore l'interculturalisme québécois, sont autant d'idéologies qui ont chacune engendré des approches différentes de la gestion de la diversité.

L'assimilationnisme part du postulat, selon Legault (2008), de la supériorité de la culture dominante et prône l'élimination des racines culturelles des nouveaux arrivants ainsi que de leur vécu antérieur afin que tous les citoyens aient des chances égales de réussite (le modèle français appartient à cette catégorie). Le melting pot fait quant à lui référence à un brassage et une assimilation plus ou moins spontanée d'éléments démographiques divers. Ce brassage produit une nouvelle société composée d'éléments empruntés aux différents groupes d'immigrants. Cette nouvelle société une fois formée va continuer à recevoir de nouveaux immigrants qui vont avoir tendance à adopter les valeurs et le mode de vie de cette société composite. Le Canada a choisi de s'éloigner de ces approches et a choisi la voie du multiculturalisme. Le multiculturalisme reconnaît que les groupes minoritaires ont droit à l'expression de leurs cultures et au maintien, au Canada de certaines de leurs institutions (Legault, 2008 : 104). La politique du multiculturalisme se veut un modèle de cohabitation pacifique des communautés sur la base de trois principes : l'égalité, la liberté et la diversité culturelle. Legault rappelle que le Canada, en 1971, devient le premier pays à adopter officiellement la politique du multiculturalisme.

Le Québec, quant à lui, s'éloigne du multiculturalisme et adopte, au cours des années 1980, un modèle basé sur la convergence culturelle (Legault, 2008 : 24). La politique de la convergence culturelle du gouvernement du Québec veut que la culture de la majorité francophone soit centrale et que les cultures des immigrants soient périphériques et convergent vers la culture majoritaire pour l'enrichir. Ainsi, la culture est perçue comme un facteur de solidarité et de cohésion sociale pour toute la population du pays d'accueil.

Le Canada, comme le Québec pour demeurer compétitifs cherchent à attirer et à retenir les travailleurs qualifiés en encourageant la mixité sociale et en luttant contre l'exclusion sociale et contre toute forme de discrimination à caractère raciale ou sociale. L'Organisation des Nations Unies (ONU) a proclamé le 21 mars 1966, la journée internationale pour l'élimination de la discrimination raciale, pour souligner un événement tragique qui s'est produit le 21 mars 1960, à Sharpeville, en Afrique du Sud, au cours duquel 69 personnes ont été tuées lors d'une manifestation pacifique visant à dénoncer l'apartheid. Le Canada fut parmi les premiers pays à appuyer l'initiative de l'ONU et, en 1989, le pays a lancé sa première campagne annuelle contre la discrimination raciale » (Teenaz, 2009 : 22).

1.5 Du rêve à la réalité

L'immigration constitue un facteur de plus en plus important de la croissance démographique du Canada, qui reçoit chaque année plus de 200 000 immigrants. Ces immigrants formés à l'étranger, sont de plus en plus instruits, les données du Recensement de 2006 montrent que, « Parmi les immigrants très récents, ceux qui ont

immigré entre 2001 et 2006, un peu plus de la moitié, 51 % détenaient un grade universitaire, soit plus de deux fois la proportion de diplômés parmi la population née au Canada, avec la proportion de 20 % et beaucoup plus que dans le cas des immigrants arrivés au pays avant 2001, avec la proportion de 28 % » (Statistiques Canada, 2010). Malgré leur formation universitaire supérieure à la moyenne nationale les immigrants ne trouvent pas aisément du travail, au cours des premières années qui suivent leur installation. Cela se manifeste par un recours important aux structures d'aide à l'insertion, selon Renaud, « Après dix ans, c'est plus de 70 % des nouveaux arrivants qui sont allés, une fois au moins, sur le banc de l'école. Il s'agit d'un phénomène qui se produit rapidement après l'arrivée et qui touche une large majorité » (Renaud, 2001 : 87). Le rapport annuel (2006-2007) du Service d'intégration au travail en Outaouais (SITO) indique que 80% des immigrants qui bénéficient de leurs services ont un diplôme universitaire (SITO, 2006-2007). Compte tenu que les immigrants sont admis au Canada en fonction de leurs compétences professionnelles ou de leur niveau d'études, ceux qui reçoivent leur « certificat de sélection » ne s'attendent pas à ce que leur intégration au marché du travail soit longue ou difficile. On le comprendra aisément, l'immigrant qui a été sélectionné en fonction de ses compétences et espère se trouver rapidement un emploi stable et de qualité dans son domaine de spécialisation est bien souvent déçu. En effet, la majorité des nouveaux travailleurs immigrants est embauchée dans des secteurs non syndiqués.

Faute de pouvoir travailler dans leur domaine de spécialisation, les immigrants sont souvent obligés d'accepter des conditions de travail précaires dans des domaines qui ne

demandent pas de qualification. Gravel (2001) dénonce les pratiques d'embauche de certains employeurs qui profitent des difficultés des immigrants pour les engager sans contrat, les faire travailler dans des conditions difficiles, et souvent avec un salaire en dessous du salaire minimum légal. De telles conditions d'emploi freinent l'intégration sociale et économique de la main-d'œuvre immigrante au sein de la société d'accueil et sont associées à des risques de harcèlement et d'abus d'exploitation. Contrairement aux avantages socioprofessionnels escomptés avant d'immigrer au Canada, à leur arrivée, une bonne partie des travailleurs immigrants se heurtent à plusieurs désavantages structurels et sociaux qui freinent leur intégration sociale et économique au pays. Parmi ces désavantages, il y a le manque de reconnaissance des diplômes et compétences acquises à l'étranger, la qualité de l'enseignement dans certains pays, les barrières linguistiques, le manque des réseaux sociaux, le manque de connaissance du marché du travail canadien et le risque de discrimination. Selon Statistique Canada, « Les groupes d'immigrants récents au Canada gagnent 50 % à 60 % moins que leurs homologues nés au Canada à leur arrivée au pays. Par conséquent, le taux de faible revenu chez les nouveaux immigrants est élevé et continue d'être en hausse » (Statistiques Canada, 2010).

Selon les données de Statistique Canada, en 2005, les immigrants formés à l'étranger qui travaillaient à temps plein toute l'année ont déclaré des gains médians de 40 800\$, comparativement à 49 000\$ pour les immigrants formés au Canada et à 49 300\$ pour les Canadiens de naissance travaillant à temps plein. Les travailleurs immigrants formés à l'étranger, possédant un diplôme d'études postsecondaires, ont une faible probabilité de travailler dans une profession correspondant à leur domaine d'études ou dans une profession équivalente au Canada. Selon les données du Programme de reconnaissance

des titres de compétences étrangères (PRTCE) de Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC), seulement un immigrant sur cinq formé à l'étranger travaille dans la profession correspondant le plus à son domaine d'études. Dans la section suivante nous allons présenter les différents facteurs qui expliquent cette difficile intégration des immigrants au marché du travail canadien et québécois.

1.6 Facteurs limitant l'intégration socioéconomique

1.6.1 Le manque de liens sociaux avec les membres de la société d'accueil

Les structures sociales influencent directement l'insertion socioprofessionnelle des nouveaux arrivants. Les concepts d'insertion sociale, de cohésion sociale et de lien social constituent des questions cruciales de la sociologie contemporaine selon Yao Assogba, « Le lien social peut être défini comme l'ensemble des relations sociales qui se tissent entre les individus et se structurent selon un ordre social » (Assogba, 2000 : 33). Les liens sociaux jouent un rôle fondamental dans l'intégration des immigrants au marché du travail. Ainsi, au Québec, il ne suffit pas d'être francophone et scolarisé pour intégrer sans embûche le marché d'emploi. Il faut aussi avoir un réseau social. À cet égard, les liens sociaux noués entre les Québécois et le peuple français facilitent l'intégration

harmonieuse des nouveaux immigrants d'origine française par rapport aux immigrants en provenance d'autres pays francophones. D'après Jean Renaud :

« La présence déjà acquise de Franco-français (immigrants et non-immigrants d'origine ethnique française) dans la société québécoise et la condition généralement favorisée sur le plan socio-économique de ces migrants à leur arrivée sont conjugués avec, comme résultat, une insertion sociale et économique relativement sans embûche »

(Renaud, 2004 : 40).

Les liens associatifs et historiques, tissés au Québec entre les anciens ressortissants de la France favorisent l'insertion économique et sociale des nouveaux migrants Franco-français dans cette province en comparaison avec les autres immigrants des pays francophones dont les liens associatifs sont plus récents. Une recherche menée par Renaud, à Montréal, a révélée à l'encontre que des immigrants d'origine libanaise, pour la plupart scolarisés et francophones, faisaient face à de grandes difficultés d'insertion au marché du travail et étaient dans une situation d'exclusion sociale (Renaud, 2004 :41). Les liens sociaux et l'origine nationale des immigrants interviennent donc dans le processus d'insertion sociale et économique au sein de la société d'accueil.

1.6.2 La reconnaissance des diplômes et des équivalences scolaires

Parmi les handicaps qui freinent l'intégration des nouveaux arrivants au marché du travail, la reconnaissance des équivalences scolaires et professionnelles est une des

principales barrières qui bloquent l'entrée au marché d'emploi des nombreux professionnels immigrants. Selon Helly, plus des trois quarts des immigrants voient leur expertise acquise à l'étranger non validée au Québec et subissent une perte de statut occupationnel (Helly, 2004 : 81). Découragés, certains immigrants optent pour des emplois qui ne correspondent pas à leur niveau académique. D'après cette auteure : « Le processus de reconnaissance étant long et complexe, il arrive souvent que les candidats manquent d'information générale sur les examens des corporations professionnelles, en plus de constater que les coûts de ces examens sont trop élevés » (Helly, 2004). La non reconnaissance des diplômes et des compétences acquises dans certains pays d'origine, est un obstacle majeur à l'intégration au marché du travail des professionnels des métiers spécialisés. Legault fait remarquer qu'il y a des différences, selon la région d'origine, dans la capacité des immigrants de faire valoir leurs compétences. Ceux qui viennent de l'Europe de l'Ouest et des États-Unis ne rencontrent aucun blocage, ceux du Maghreb, de l'Europe de l'Est, de l'ex-URSS, de l'Asie de l'Ouest et du Moyen-Orient en rencontrent d'emblée plusieurs (Legault, 2008 : 58). Paradoxalement, ce n'est pas la langue dans laquelle la formation initiale a été reçue qui est le plus grand obstacle, comme on pourrait s'y attendre, mais le pays d'origine. Ainsi, selon Helly, « La non-reconnaissance de l'expertise n'est nullement reliée directement à la non maîtrise du français. En fait, des individus francophones ou bilingues se heurtent aussi souvent à cet obstacle que d'autres qui sont plutôt allophones et anglophones » (Helly, 2004 : 84). En somme, le milieu d'origine où la formation académique a été acquise conditionne beaucoup le processus d'embauche des travailleurs immigrants. Selon Philippe Cadène, le niveau de développement des pays constitue également un facteur discriminant. Il s'agit

essentiellement des pays enclavés d'Afrique subsaharienne, d'Asie centrale et occidentale, ou encore des pays de l'Océanie (Cadène, 2007 : 71). En effet, ce sont les domaines exigeant une connaissance de l'informatique qui présentent le plus souvent des écarts, surtout dans les professions les plus spécialisées. Comme le constate Philippe Cadène, « Les différences des connaissances s'accroissent selon le degré de développement technologique des pays d'origine du Tiers-Monde et s'amenuisent lorsque ces personnes ont acquis leur expérience plus spécifiquement dans l'ouest de l'Europe ou dans le nord de l'Afrique. » (*Idem*)

1.6.3 La reconnaissance des compétences professionnelles

Arrivées au Canada, les personnes immigrantes qui œuvraient dans le domaine de la construction dans leur pays d'origine et qui souhaitent travailler dans la province du Québec, se heurtent à des portes closes. Pour obtenir une carte de compétence dans le domaine de la construction, selon Déom, il faut faire face à un étrange cercle vicieux. Bien souvent, les immigrants doivent repartir à zéro, comme apprentis, en dépit de plusieurs années d'expérience antérieure acquises ailleurs qu'au Québec (Déom, 2006 : 178). Cette situation provoque beaucoup de frustrations aux professionnels immigrants. Il ne s'agit que d'un exemple car cette situation se retrouve dans bien des domaines professionnels, notamment dans celui de la santé. Par conséquent, certains vont se concentrer dans les secteurs qui exigent peu de qualifications ou ils vont travailler au noir.

1.6.4 Le problème linguistique : insuffisance de la maîtrise du français et de l'anglais

La maîtrise de la langue du pays d'accueil joue un rôle important dans le processus d'intégration des immigrants sur le marché du travail. Les professionnels immigrants au Québec ou ailleurs au Canada sont sensés connaître une de deux langues officielles. Mais souvent cette connaissance est partielle, ce qui limite leur capacité à trouver un emploi. Au Québec la question linguistique est encore plus cruciale puisque les immigrants doivent pouvoir travailler en français, langue moins souvent connue des immigrants. Helly constate que : « Près de la moitié des individus interrogés (93 sur 203) ne parlaient pas le français à leur arrivée au Québec ou n'en avaient qu'une connaissance minimale. Trente-quatre d'entre eux sont allophones et 59 anglophones unilingues » (Helly, 2004: 63). Quant à Jacqueline Rodrigue, elle révèle que « La méconnaissance du français fait en sorte que les personnes allophones ont des problèmes pour accéder à la formation et au perfectionnement ainsi que pour comprendre les informations relatives aux politiques internes, à la convention collective, etc. » (Rodrigue, 1993 : 264). De plus, les employeurs privilégient souvent les candidats maîtrisant aussi l'anglais. Cette nécessité de connaître le français, ne serait-ce que partiellement, la connaissance de deux langues officielles est encore plus importante en Outaouais, puisqu'un grand nombre d'emplois sont liés à la fonction publique fédérale et parce qu'un nombre important d'entreprises offrent des services ou collaborent avec des entreprises de l'Ontario. Pour beaucoup d'immigrants cette nécessité de maîtriser les deux langues du Canada est une surprise. En effet, avant d'immigrer au Québec, on leur parle seulement de la nécessité d'apprendre le

français selon (Ouellet, 1998 : 32). Cette situation contraint certains travailleurs immigrants d'exercer des emplois de statut inférieur. Comme le constate Rodrigue, « Sans une connaissance suffisante du français, pouvoir le parler, le lire et l'écrire, certains travailleurs immigrants au Québec ne peuvent pas avoir l'accès à une grande mobilité au travail, que ce soit dans une entreprise privée ou dans la fonction publique, ni accéder à d'autres types de formation professionnelle. » (Rodrigue, 1993 : 265) Les personnes les plus scolarisées aspirent à des emplois qui nécessitent souvent des habiletés avancées de rédaction et une excellente maîtrise du français. Un certain nombre d'immigrants dits « francophones » puisqu'ils ont été scolarisés dans des pays appartenant à la francophonie ont toutefois une maîtrise inadéquate du français, du fait que leur langue maternelle est autre.

1.6.5 Les problèmes sociaux et la discrimination

Comme l'explique Henri Dorval, « les problèmes sociaux trouvent leur origine dans les rapports sociaux et ils ont pour effet d'entraîner un défaut d'intégration ou une sous-utilisation des ressources » (Dorval, 2001 : 4). L'intégration d'immigrants se réalise par des interactions sociales entre les nouveaux arrivants et la société d'accueil. Cela dit, pour pouvoir entrer en relation avec les membres de la société d'accueil il faut que les immigrants mettent entre parenthèse certaines de leurs valeurs et façons de faire mais il faut aussi que les membres de la majorité acceptent de faire un certain nombre d'accommodements. Legault relate que : « Le débat sur les accommodements raisonnables a révélé un Québec tiraillé entre sa tradition et sa réputation d'ouverture et de tolérance et ses dérives racistes; un Québec fracturé entre ses régions et ses

métropoles; un Québec ambigu par rapport à l'accueil et à la reconnaissance de ses immigrants » (Legault, 2008 : 32). Le débat sur la question des accommodements raisonnables, organisé en octobre 2007 par le gouvernement du Québec, a prouvé que malgré les efforts réalisés pour intégrer les nouveaux arrivants au sein de la société québécoise, certains immigrants semblent moins bien acceptés dans certaines régions de la province que dans d'autres. Il apparaît aussi que certains immigrants sont moins ouverts aux valeurs culturelles de la société d'accueil que d'autres. Cela engendre des frictions qui ne favorisent pas l'intégration au marché de l'emploi certains groupes des travailleurs immigrants.

La discrimination est un processus de différenciation sociale qui crée des barrières, en empêchant des membres des groupes ethniques, culturels ou raciales d'avoir un plein accès aux ressources de la société, au droit à l'égalité et les confine dans des rôles et statuts inférieurs. Comme le précise Juteau, la différenciation sociale est liée à la hiérarchisation sociale, enracinée dans l'inégalité de pouvoir, de statut, de richesse et de prestige, elle affecte la distribution des ressources, les chances de vie des individus et les monopoles de groupe (Juteau, 2003 : 9). Cela dit, la discrimination raciale est-elle un obstacle majeur d'empêcher certains travailleurs immigrants d'obtenir un emploi dans leur domaine de compétence? D'après Arbouch, « Le chômage touche trois fois plus les étrangers d'origine non européenne et frappe, paradoxalement, d'autant plus les diplômés issus de l'immigration. Malgré l'adoption de mesures réglementaires de lutte contre les discriminations raciales, ces dernières font plus que persister sur le marché de l'emploi » (Arbouch, 2007 : 195). Ce constat est également souligné par Lock qui estime que quel

que soit le statut d'immigrant, le taux de chômage est plus élevé chez ceux qui sont membres de minorités visibles que chez ceux qui ne font pas partie d'une minorité visible (Arbouch, 2007). Selon Jean Renaud, les statistiques officielles montrent que les membres des communautés culturelles ne représentent que 2,3 % des employés au sein de la fonction publique québécoise, les anglophones 0,7 % et les Autochtones 0,4 % et pourtant ces catégories des personnes représentent ensemble 20 % de la population active du Québec (Renaud, 2004 : 239).

Cette inégalité des résultats entre membres de la majorité et minorités visibles est encore plus nette lorsqu'on s'intéresse aux immigrants issus de l'Afrique sub-saharienne. D'après une étude menée par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, les communautés noires d'origine africaine ont le taux de chômage le plus élevé par rapport à la moyenne des personnes ayant un diplôme universitaire au Québec (Déom, 2006 : 153). De plus : « En 2001, sur 48 720 personnes d'origine africaine vivant au Québec, 24 % d'entre elles avaient un diplôme universitaire comparativement à 14 % chez les Québécois. Le taux de chômage au sein de ce groupe était de 21 % comparativement à 8 % pour l'ensemble de la population québécoise et leur revenu moyen était de 18 500 \$ comparativement à 27 000 \$ chez les Québécois » (Déom, 2006). Certains auteurs, tels Amal Madibbo estiment que les immigrants noirs francophone se heurtent à une double discrimination : « We are also reminded that Black immigrants are welcomed in Canada when their skills and labor are need but when situations change, the degree of tolerance in the host society is reduced. This indicates

that discrimination against racialized groups in Canada persists as other minorities such as Black Francophones continue to migrate to Canada provinces » (Madibbo, 2006: 28).

Il est certes, difficile d'établir une corrélation qui établirait hors de tout doute que cette inégalité est le seul résultat de la discrimination parce que les actes de discrimination ne sont pas toujours clairement identifiables. Cela dit, les gouvernements sont suffisamment convaincus de l'existence de la discrimination dans le domaine de l'emploi pour que des politiques destinées à contrer le chômage soient élaborées selon des catégories juridiques renvoyant à ces attributs discriminatoires. D'après Yao Assogba, « Ces politiques sont élaborées à partir des indicatifs de risque selon certaines caractéristiques sociodémographiques : âge, sexe, niveau de scolarité, niveau de qualification, durée d'inactivité économique des chômeurs et autres » (Assogba, 2000: 38). Quant aux politiques d'intégration professionnelle des chercheurs d'emploi, Yao Assogba constate qu' « Elles sont conçues sur la base des compétences professionnelles mais aussi à partir d'éléments discriminatoires qui entravent l'intégration socioprofessionnelle des certains groupes des travailleurs immigrants, dont l'âge, le sexe, le niveau académique, etc. » (*Idem* : 38).

1.6.6 Les rapports entre hommes et femmes

Les relations entre homme et femme peuvent-elles compliquer l'intégration des immigrants issus de l'Afrique sub-saharienne au marché du travail? L'intégration au marché de travail des femmes immigrantes n'est-elle pas contrecarrée par certaines valeurs culturelles traditionnelles, de leurs sociétés d'origines où les hommes ont de

réticence à voir leurs femmes sortir de la maison, développer plus d'autonomie et gagner de l'argent? Selon (Shally, 1998: 148) dans certains pays africains, comme l'ancien Zaïre, les femmes gestionnaires d'ateliers de couture et d'entreprises familiales vivent toujours dans la crainte d'un divorce étant donné que l'homme peut mettre à la porte sa femme n'importe quand. Dans ce type d'entreprises familiales, la femme n'est qu'une simple gérante, elle ne fait qu'exécuter les ordres du mari sans discuter. C'est l'homme qui donne les instructions pour le bon fonctionnement de l'entreprise, l'utilisation des recettes, le recrutement et le renvoi du personnel. Cette situation entraîne beaucoup de problèmes au sein de certaines familles immigrantes, car le couple manque de flexibilité et apprécie mal la situation nouvelle, ce qui nuit à l'intégration des femmes au marché du travail. C'est pourquoi Deslauriers révèle qu' « Une famille immigrante peut constater une perte de pouvoir chez le père quand celui-ci ne peut obtenir un emploi dans son pays d'adoption » (Deslauriers, 2000 : 137). Il arrive souvent que le pouvoir du père de la famille immigrante diminue quand il n'est plus en mesure de satisfaire ni aux besoins ni aux attentes des autres membres de la famille. Deslauriers mentionne qu' « À l'arrivée, on constate que c'est la personne qui a plus de revenu qui domine les autres membres de la famille » (Deslauriers, 2000 : 138). Ce constat fait aussi que dans certains groupes d'immigrants des époux empêchent leur conjointe d'accéder au marché de l'emploi, voire la contraignent à quitter celui-ci pour rester à la maison avec les enfants, afin de retrouver leur statut dominant.

Cette inégalité liée à l'origine des immigrants se surimpose aux inégalités qui existent déjà dans la société canadienne, créant ainsi un effet de double ghetto. D'après Juteau,

« les préjugés sexistes sous-tendent encore les politiques concernant le marché du travail » (Juteau, 2003 : 51). Luc Blanchet, constate quant à lui que : « Le fait d'être une femme signifie encore trop souvent être exposée à des attitudes discriminatoires, aux ghettos d'emplois féminins, à la violence. Le défi de l'égalité demeure entier. » (Blanchet, dans Dorvil, et al. 2001: 164)

1.6.7 Le problème de la monoparentalité

Les immigrants de l'Afrique subsaharienne proviennent de pays où le soutien direct de la famille élargie ou de la communauté permet, en cas de veuvage ou de divorce, au parent resté seul de pouvoir continuer à travailler. Par contre, une fois au Québec ces immigrants perdent ce soutien et leur monoparentalité peut entraver leur intégration ou leur maintien au sein du marché du travail. Il faut aussi noter qu'un certain nombre des femmes issus de ces pays vont, au contact des valeurs occidentales, remettre en cause la relation qu'elles entretiennent avec leurs conjoints, ce qui se traduit souvent par un divorce. Le divorce n'étant pas une pratique aussi fréquente et normalisée dans les pays d'origines de ces familles, les femmes ne sont pas préparées à affronter les problèmes associés à la procédure de divorce ni même à la réalité de la monoparentalité. Elles sont souvent mal ou peu conseillées et ne savent pas où trouver de support, ce qui fait en sorte que le divorce risque d'entraîner leur marginalisation du milieu du travail. Jusqu'à présent ce phénomène de la monoparentalité et de ses impacts sur l'intégration des immigrants en milieu du travail est peu étudié. Il s'agit d'une lacune qui devrait être comblée. En effet, sachant que le divorce entraîne généralement un appauvrissement des femmes

canadiennes, on peut faire l'hypothèse que cet appauvrissement sera au moins, plus marqué chez les femmes issues de l'immigration.

1.6.8 Le problème des pratiques religieuses contraignantes

Les premiers contacts avec des nouvelles cultures peuvent devenir une source de malaises et d'incompréhensions chez certaines catégories d'immigrants. Le changement de milieu et d'habitudes de vie provoque chez certains individus des chocs culturels. Comme le souligne Legault, « Le choc culturel se caractérise par une désorientation, parfois par une grande angoisse, plus rarement par un comportement dépressif et paranoïaque » (Legault, 2008 : 52). Il arrive que certains immigrants se replient sur eux-mêmes et manquent d'ouverture face à la nouvelle culture. Selon Panhuys, ce repli culturel va de pair avec la stagnation sociale et économique (Panhuys, 2000 :203). À titre d'exemple, dans certaines communautés, les immigrants ont des difficultés à regarder une femme (leur employeur) dans les yeux, ou accepte difficilement, même lors de l'entretien d'embauche, d'avoir à prouver à une femme leurs compétences professionnelles; d'autres éprouvent de la gêne à contacter des employeurs pour demander un emploi car ils ne veulent pas avoir une attitude de mendiant. Cette attitude de réserve, donne l'impression qu'ils manquent de confiance en soi. Ce qui limite leur accès au marché du travail, selon Panhuys, ces « attitudes de réserve font référence à des pratiques et à des croyances religieuses contraignantes » (Panhuys, 2000).

1.6.9 Le manque d'expérience de travail au Québec ou au Canada

Malgré une expérience professionnelle acquise dans leur pays d'origine et un niveau de connaissances linguistiques satisfaisant, les travailleurs immigrants se heurtent à des nouvelles barrières d'expertises dans les régions d'accueil. Selon Helly, « Les employeurs sont réticents à embaucher des personnes immigrantes sans expérience de travail au Canada. Plus le poste convoité exige de responsabilités, plus l'expérience canadienne est exigée » (Helly, 2004: 86). Cette situation touche souvent les professionnels, les techniciens et les individus formés à l'étranger, sans capital financier à leur arrivée au Canada pour démarrer leurs propres entreprises. Cette réalité est particulièrement difficile à vivre pour les immigrants qui étaient des entrepreneurs ou commerçants dans leur pays d'origine. Ces derniers subissent une perte de leur statut professionnel et doivent accepter des emplois semi-professionnels.

1.6.10 Le manque d'information sur le marché du travail et la société d'accueil

Il est fréquent que les immigrants indépendants qui arrivent au Québec avec beaucoup d'attentes ne connaissant rien du marché du travail local, ils pensent qu'il leur sera très facile de trouver un emploi dans le domaine de leur choix. Le manque d'informations objectives fait en sorte que certains nouveaux arrivants persistent à chercher de l'emploi dans des secteurs où il y a un surplus de main-d'œuvre.

Le manque d'informations générales sur les valeurs et les croyances de la société d'accueil, plus particulièrement de la société québécoise, peut créer aussi un obstacle à l'intégration au marché du travail. Comme l'observe Bherer, « Les informations ne sont

pas toujours bien adaptées aux besoins de la population immigrante, particulièrement pour quelques communautés sud-asiatique, chinoise et d'Afrique subsaharienne » (Bherer, 2001: 15). Certaines personnes immigrantes s'y retrouvent difficilement dans les différents systèmes administratifs, car, d'après Bherer, « Les informations diffusées par les divers services gouvernementaux prennent souvent la forme de communications écrites, au moyen des dépliants et des brochures, au lieu d'utiliser les communications verbales avec l'aide d'interprètes, plus adaptées particulièrement aux personnes allophones » (*Idem* : 18). Les personnes immigrantes qui n'ont pas accès aux services gouvernementaux pour obtenir de l'aide dans leur recherche d'emploi se marginalisent en se fiant uniquement à leur communauté culturelle et se replient sur des « emplois ethniques ».

1.7 L'évolution des organismes et des mesures d'intégration au marché du travail au Canada et au Québec

Pour faire face aux problèmes d'intégration au marché du travail, les gouvernements du Canada et du Québec ont mis en place différentes politiques d'aide à l'intégration. L'évolution des mesures d'intégration au marché du travail au Canada a été influencée par la structure fédérale du Canada. Selon, Manojlo : « Les pouvoirs et les responsabilités du gouvernement sont divisés entre le gouvernement fédéral et les dix provinces et les trois territoires du Nord. Les pouvoirs fédéraux concernent surtout la politique économique et financière, les affaires internationales, la défense, l'immigration, le droit criminel, etc., tandis que les pouvoirs provinciaux ont surtout trait à l'éducation, à la santé, à l'aide sociale et aux institutions municipales » (Manojlo, 2005). Immédiatement

après la fin de la Première Guerre mondiale, un réseau de bureaux de l'emploi a été mis sur pied dans presque tout le pays. Manojlo indique que « Ces bureaux étaient généralement administrés par les provinces et partiellement financés par le gouvernement fédéral. Leur principal rôle était le placement, trouver des travailleurs pour les emplois et les emplois pour les travailleurs » (Manojlo, 2005). Hunter souligne qu'« En 1940, la constitution du Canada a été modifiée afin de permettre au gouvernement fédéral de mettre en œuvre un programme d'assurance-chômage et service national de l'emploi » (Hunter, 1993). Ce système de bureaux fédéraux implantés partout au Canada fournissait non seulement un soutien sous forme de revenu aux chômeurs, mais également des services d'aide à l'emploi. Les catégories de clients auxquels les bureaux nationaux de l'emploi offraient des services ont été considérablement élargi au cours des décennies afin d'inclure les groupes qui rencontraient des obstacles sur le marché du travail. Selon Hunter, ces groupes comprenaient les immigrants récents, les femmes, les jeunes, les personnes handicapées, les minorités visibles, les travailleurs âgés et les Autochtones. Au milieu des années 1980, le gouvernement fédéral, grâce à son ministère du Développement des ressources humaines, disposait d'un réseau de 500 bureaux régionaux répartis dans l'ensemble du pays pour assurer des services de l'emploi (Hunter, 1993). Le gouvernement fédéral a joué pendant tout le 20^e siècle, un rôle de premier plan dans la création et la gestion de politiques du marché du travail et de programme d'aide à l'emploi selon (Manojlo, 2005).

Au cours des années 1980, les provinces ont commencé à améliorer les mesures actives d'aide à l'emploi offertes aux personnes bénéficiant d'allocations d'aide à long terme afin

de les aider à intégrer ou à réintégrer la population active. Selon Hunter, l'augmentation inquiétante du nombre de chômeurs de longue durée et le taux de chômage frôlant les 14% en 1983, amenèrent l'État québécois à réagir en introduisant de nouveaux outils conçus pour répondre aux besoins des chômeurs. Les objectifs visaient des mesures de rattrapage scolaire, d'orientation et de développement des aptitudes en vue d'occuper un emploi. En 1996, selon Defourny, Favreau et Laville (1998), madame Louise Harel, alors ministre de l'emploi et de la solidarité, publie le livre vert intitulé « Un parcours vers l'insertion, la formation et l'emploi », qui met l'accent sur le partenariat entre les secteurs public, privé et communautaire et sur le développement local. Puis, en 1998, Québec opère la fusion des programmes d'insertion professionnelle des gouvernements du Canada et du Québec et effectue la décentralisation des services aux immigrants (Assogba, 2000). Cette décentralisation va se traduire par la création d'une double structure publique dans chaque MRC, le centre local de développement (CLD) et le centre local d'emploi (CLE). Selon D'Amours (2000), le CLD est chargé de la mise sur pied d'un guichet multiservice à l'entrepreneuriat et de l'élaboration d'un plan local d'action en matière de développement économique et de développement de l'emploi. Les CLD se veulent des services de première ligne pour aider toute personne ou groupe de personnes ayant un projet de développement d'une entreprise privée ou d'économie sociale ou voulant consolider et développer son entreprise (D'Amours, 2000). Les CLD servent de comités aviseurs auprès des CLE et sont chapeauté par le Conseil régional de développement (CRD). Manojlo, rapporte que les CLD sont en partie gérés par leur milieu d'appartenance et chacun dispose d'un comité de partenaires ayant des représentants des entreprises, des syndicats, des municipalités, du monde communautaire

et coopératif ainsi que des services publics de l'éducation, de la santé et des services sociaux qui doivent se concerter pour établir un plan d'action local (Manojlo, 2005).

Quant aux Centres Locaux d'emploi, les CLE, ils sont nés suite à l'entente Canada-Québec de 1997, sur le transfert des mesures actives de la main-d'œuvre fédérales vers Québec. Les CLE ont le mandat d'offrir des services publics intégrés, regroupés autour de cinq axes : préparation, intégration, maintien, stabilisation et création d'emplois (D'Amours, 2000). Ces services sont destinés à toute la main-d'œuvre et sont constitués de deux modules distincts, celui de l'aide financière pour les prestataires de l'aide sociale, Sécurité du revenu pour les personnes qui ne sont pas en situation de pouvoir intégrer le marché du travail et celui du soutien à l'emploi par Emploi-Québec pour l'insertion économique et sociale des personnes aptes au travail. Emploi-Québec aide les demandeurs d'emploi qui cherchent à intégrer le marché du travail pour la première fois, ceux qui le réintègrent après une absence prolongée, les chômeurs de longue durée ou qui risquent de le devenir, les travailleurs mis à pied ou licenciés collectivement, les personnes qui veulent acquérir des compétences nouvelles ou qui aspirent à un changement professionnel. Emploi-Québec offre ses services aux collectivités, dans une perspective de soutien au développement régional et local. Il ya 153 centres locaux d'emploi au Québec qui offrent des services universels de base ou spécialisés à l'ensemble de la main-d'œuvre et aux employeurs. Au niveau local, les CLE collaborent avec diverses organisations communautaires dont Carrefour jeunesse emploi (CJE), Service intégration travail Outaouais (SITO), Accueil parrainage Outaouais (APO),

Association des femmes immigrantes de l'Outaouais (AFIO), de même qu'avec les CLD, les CLSC, et autres.

1.8 Objectif de la recherche : comprendre comment les organismes communautaires favorisent l'intégration socio-économique des immigrants formés à l'étranger

Le but de ce travail de recherche consiste à mieux comprendre l'approche des organismes communautaires qui interviennent dans l'accueil et l'intégration au marché du travail canadien des immigrants formés à l'étranger. Pour cela j'ai choisi de me pencher sur l'approche de l'organisme communautaire Service Intégration Travail Outaouais (SITO), devenu un modèle régional en ce qui concerne l'accompagnement des immigrants.

1.9 Question de recherche

À l'origine cette recherche repose un questionnement quasiment trivial. En prenant conscience que les personnes immigrantes qualifiées qui cherchent un emploi sont orientées vers des organismes communautaires de la société civile, dont le mandat dépasse largement celui d'une simple agence pour l'emploi, je me suis demandé qu'est-ce que de tels organismes apportaient de plus aux immigrants que les agences de placement? Certes, les ponts avec les institutions publics, tels Emploi Québec sont multiples mais ces organismes communautaires sont sensés apporter un plus. La question que je me suis posée était donc de déterminer la spécificité de l'aide apporter aux immigrants une certaine catégorie d'immigrant qui a priori n'ont pas de problèmes sociaux mais sont seulement à la recherche d'un emploi?

1.10 Le Service Intégration Travail Outaouais (SITO)

L'organisme SITO a été créé, grâce à l'initiative d'acteurs communautaires de l'Outaouais. D'après Manojlo, la création du SITO trouve son origine dans les préoccupations d'un certain nombre d'activistes communautaires membres du Conseil Interculturel de l'Outaouais (CIO) qui ont trouvé un appui auprès de la Direction des Ressources Humaines du Canada (DRHC) qui cherchait à offrir un service plus adapté à la population issue de l'immigration à la recherche d'un emploi (Manojlo, 2005). Le SITO est un organisme sans but lucratif, incorporée le 28 septembre 1995; sa mission est de favoriser l'intégration des personnes immigrantes à la société québécoise par leur insertion en emploi. Sa devise « le travail ça fait grandir » reflète l'approche de l'organisme qui considère que le travail est le moteur de l'intégration. Le SITO a pour vision d'être reconnu comme le centre par excellence dans le placement en emploi des personnes immigrantes dans la région de l'Outaouais. Pour y parvenir, le SITO offre des services et des programmes d'aide à l'emploi à des personnes immigrantes qui éprouvent des difficultés à intégrer le marché du travail. Mais surtout le SITO, considère que cette intégration doit se faire en développant des partenariats avec les entreprises du milieu. Pour cela, tel qu'indiqué dans le rapport annuel 2004-2005, le SITO souhaite mettre l'accent sur la sensibilisation des employeurs et des décideurs à la valeur ajoutée des personnes immigrantes dans le domaine de la main-d'œuvre. Le rapport annuel 2006-2007 indique qu'après douze années d'activités, le SITO est plus que jamais prêt à endosser le titre d'expert en main-d'œuvre immigrante en Outaouais et à faire valoir son expérience appréciable dans ce domaine. En 2006-2007, le SITO a accueilli 300 clients.

Le tableau suivant montre le rapport entre le pourcentage du statut des clients et leur niveau de scolarité.

Tableau 2 : Les clients du SITO en 2006-2007, selon leur statut, l'âge, la provenance, la source de référence, le niveau de scolarité, le sexe et le lieu de résidence.

Statut	%	Niveau de scolarité	%
Assurance emploi	9 %	Doctorat / Maîtrise	11 %
Assistance à l'emploi	15 %	Baccalauréat	49 %
Autres	76 %	DEC	19 %
Age	%	DEP	0 %
50 ans et +	7 %	Sec. V et -	21 %
41-50 ans	27 %	Sexe	%
31-40 ans	45 %	Femmes	57%
30 ans et -	21 %	Hommes	43 %
Provenance	%	Lieu de résidence	%
Europe Est	12 %	Hull	50 %
Europe Ouest	3 %	Gatineau	46 %
Asie	6 %	Aylmer	3 %
Amérique latine	26 %	Autres	1 %
Afrique Nord	14 %	Référé au SITO par	%
Afrique Subsaharienne	29 %	Organismes	9 %
Moyen orient	10 %	CLE	19 %
Autres	0 %	Autres clients	72 %

Source : Rapport annuel du SITO : www.sito.qc.ca, consulté en décembre 2007.

2. CADRE CONCEPTUEL

Cette maîtrise est de type « mémoire de stage », c'est-à-dire qu'elle a été organisée autour d'un stage au sein d'un organisme communautaire. Ce stage a été effectué immédiatement après la scolarité, cette recherche n'a donc pas été structurée de façon hypothético-déductive et s'apparente donc à une recherche de type inductif (Deslauriers, 1997 : 85). Dans le chapitre suivant nous présentons les concepts théoriques qui ont éclairé notre observation. Il ne s'agit pas à proprement parler d'un cadre théorique mais plutôt d'un cadre conceptuel.

2.1 Conceptualisation des termes liés à l'intégration

Dans leur tentative de conceptualiser d'intégration, les chercheurs n'arrivent pas à un trouver un seul terme qui engloberait les multiples facettes du processus d'intégration. Legault (2008 : 71), attire l'attention sur le fait qu'il est difficile, aujourd'hui, de proposer une définition unique de l'intégration susceptible de recueillir l'adhésion de tous. Selon le courant de pensée adopté, chacun crée sa propre définition pour donner un sens aux différentes manifestations de la vie sociale concernant l'intégration telle que l'acculturation, l'assimilation et l'insertion. Nous tentons, ici, de définir les termes qui accompagnent le phénomène de l'intégration, sans pour autant prétendre fournir une signification exhaustive à ce concept multi facette. En empruntant l'expression de Brunelle (2001 : 125), on pourrait dire du terme intégration qu'il est un « mot

portemanteau » : car on peut y accrocher tous les habits sociologiques que l'on veut. Surtout, le processus d'intégration qui s'amorce dès l'arrivée de l'immigrant se modifie au fur et à mesure de l'adaptation à la société d'accueil, si bien que ce qui peut être considéré, à une certaine étape, comme un déterminant essentiel de l'intégration peut avoir beaucoup moins d'importance à une autre étape.

D'une manière générale :

« Le terme intégration, apparu en 1309, avait la signification de rétablissement. C'est vers 1700 qu'il a été utilisé dans le vocabulaire mathématique pour désigner l'action d'incorporer un élément dans un ensemble. Au XX^e siècle, ce terme a été utilisé pour parler de l'opération par laquelle un individu s'incorpore à un milieu, à une collectivité, par opposition à la ségrégation qui désigne la séparation de droit ou de fait de personnes en raison de leur race, puis de leur niveau d'instruction ou de leur condition sociale » (Begag, 2003 : 5).

Cet auteur distingue deux modèles d'incorporation des populations étrangères dans un pays d'accueil. Il s'agit tout d'abord de l'intégration placée sous le signe de l'échange, dans ce modèle la diversité est considérée comme source d'enrichissement. Pour que cet échange se déroule de façon satisfaisante il faut que des deux parties y travaillent de concert. D'un autre côté, le concept d'assimilation correspond à l'idée de rendre semblable l'immigrant au reste de la population. Il s'agit dans ce cas là pour la société de mettre en place des processus qui vont permettre de faire disparaître les traits culturels de

l'immigrant (langage, coutumes vestimentaires, alimentaires, etc.), quant à l'immigrant il doit en arriver à s'identifier à la population d'accueil. La critique la plus commune adressée à l'assimilation concerne le fait que celui qui vient de l'extérieur doit perdre une partie de son identité pour pouvoir devenir un membre à part entière de la communauté d'accueil.

L'acculturation est le troisième concept utilisé pour décrire l'expérience des immigrants. Il renvoie au processus par lequel les populations étrangères adoptent (volontairement ou non) les valeurs de la culture du pays d'accueil. Abou (1997 : 36), considère l'acculturation comme un phénomène d'interférence culturelle qui touche tous les niveaux de l'adaptation et de l'intégration dans la société d'accueil.

En somme, les concepts d'insertion, d'assimilation et d'intégration recouvrent des réalités bien différentes, et il apparaît que les processus d'insertion et d'assimilation n'entraînent pas nécessairement l'intégration. Selon Guth (1994 : 21-31), l'insertion se rapporte beaucoup plus à la sphère politique et sociale et a été longtemps attaché à la dimension de participation à la vie sociale. En empruntant l'exemple de Guth, en France, dans les années 1960, les nombreux immigrants provenant d'Afrique du Nord comme plus tard ceux provenant de Chine avaient une intégration quasi nulle puisqu'ils ne parlaient ni ne comprenaient le français.

2.1.1 L'intégration le modèle privilégié au Canada

D'une manière générale, la direction de Citoyenneté et Immigration Canada, (2005 : 3-4) considère l'intégration comme un processus d'adaptation à long terme, multidimensionnel et distinct de l'assimilation. Pour Anisef et Kilbride (2003), l'intégration désigne la pleine participation des immigrants à la vie économique, sociale et politique de la communauté d'accueil. Cette pensée rejoint celle d'Abou (1977 : 36) qui définit l'intégration comme une manière d'insérer les immigrants dans les structures sociales, économiques et politiques de la communauté d'accueil. Par ailleurs, Schnapper (1991 : 99) définit l'intégration comme un processus par lequel les immigrants contribuent à former avec le reste de la population l'entité nationale et participent à la vie sociale. Cet auteur distingue d'une part, une intégration culturelle par laquelle les immigrants parviennent à s'intégrer en fréquentant une population différente de la leur, et d'autre part, une intégration structurelle ou systémique qui implique l'insertion dans le marché du travail. Les deux dimensions de l'intégration sont fortement liées dans la mesure où plus une société est intégrée, plus les immigrants sont enclins à participer à la vie collective et à en épouser les modes de vie.

2.1.2 Comprendre le processus d'intégration des immigrants

L'approche interactionniste nous semble une approche pertinente pour appréhender la question de l'intégration car elle accorde une importance au caractère réciproitaire des interactions sociales. Cette approche nous permet de comprendre des situations interactionnelles à la base du processus d'intégration socioprofessionnelle des immigrants. Elle aide à saisir le processus d'intégration des immigrants à travers l'interprétation de leur expérience de l'immigration. Selon De Queiroz et Ziokowski :

« L'interactionnisme s'attache aux aspects les plus conscients et intentionnels des interactions, condensés dans le procès d'adaptation mutuelle où se négocient et s'identifient rôles et identités; il s'attache aussi à montrer l'importance et les règles qui régissent ce monde du quotidien où nous forgeons notre identité, négocions, communiquons et construisons le sens des situations »
(De Queiroz et Ziokowski 1997 : 64).

Plusieurs sociologues, chercheurs et analystes travaillant dans le domaine de l'immigration considèrent l'interaction des immigrants avec les intervenants sociaux comme un moyen de s'intégrer dans la société d'accueil. Le courant interactionniste considère que le monde social est créé et perpétuellement recréé par les interactions des acteurs et les ajustements des uns par rapports aux autres. Selon Le Breton (2004 : 33), le monde social n'est pas une réalité en soi. En effet, les individus sont eux-mêmes les producteurs de leur propre action et signification. Dans ce cas, « l'individu devient un acteur interagissant avec les éléments sociaux et non un agent passif subissant de plein fouet les structures sociales à cause de son habitus ou de la force du système ou de sa culture d'appartenance » (Le Breton, 2004 : 46). Cette approche interactionniste permet de comprendre la situation des immigrants et la pratique des intervenants sociaux dans le processus d'intégration socioprofessionnelle des personnes immigrantes sur le marché d'emploi.

2.1.3 Les réseaux sociaux et l'insertion professionnelle des immigrants en milieu d'emploi

L'approche par le réseau social, qui fait partie de l'approche interactionniste, permet de voir comment des individus vivant des expériences similaires développent des pratiques différentes pour faire face à leurs difficultés d'intégration au marché du travail. Vatz-Laaroussi (2009 : 74), spécialiste de l'immigration, souligne que dans la perspective des réseaux, l'histoire personnelle fait un retour dans la démarche interactionniste. Autrement dit, on s'intéresse aux liens, aux interactions, par conséquent, aux histoires des acteurs et de leurs réseaux. Selon Arcand (2009 : 5), le concept de réseau social fait référence à la nature des « liens faibles » et des « liens forts », des liens conditionnés par une hiérarchisation des relations entre acteurs institutionnels et individus. Pour un chercheur d'emploi, il est important d'élargir ses réseaux sociaux pour accéder à l'information relative aux emplois disponibles. Vatz-Laaroussi (2009 : 85) observe que les réseaux sociaux représentent pour les immigrants un élément incontournable de leur trajectoire, de leur installation et de leur intégration dans un nouveau pays ou une nouvelle ville. Qu'on les aborde par leurs liens forts ou leurs liens faibles, dans leurs aspects formels ou informels, on observe que les réseaux sociaux permettent à la fois la socialisation, le soutien matériel et affectif. Arcand (2009) nous rappelle que les liens forts marquent un haut degré de ressemblance entre deux ou plusieurs personnes (famille, amis) et l'information qui circule uniquement à travers des liens forts reste circonscrite à un groupe restreint. Tandis que les liens faibles favorisent la circulation de l'information entre des individus et des groupes se développent dans un réseau plus vaste.

Dans cette perspective, nous pouvons poser le postulat que l'insertion professionnelle des immigrants en milieu d'emploi varie en fonction de la densité des réseaux sociaux

primaires et secondaires, c'est-à-dire les réseaux amicaux, familiaux, institutionnels, communautaires, tissés afin de surmonter les barrières structurelles et systémiques qui freinent l'intégration. Signalons que l'analyse sociologique des rapports existants entre les réseaux primaires et les réseaux secondaires des immigrants met en relief l'importance du rôle de la famille et des transactions institutionnelles. Pour Vatzlaaroussi et al. (1999 : 124), de manière générale, les réseaux familiaux sont toujours constitués de la même manière : d'abord par la famille nucléaire, puis par certains membres de la famille élargie, du pays d'accueil ou du pays d'origine. Ils se composent ensuite des amis dont les origines peuvent être variées et dans lesquelles on trouve quelques familles du pays d'accueil. Sanicola (1994 : 194) définit les réseaux primaires comme l'unité de la vie sociale groupant des personnes qui se connaissent et sont unies les unes aux autres par des liens de parenté, d'amitié, de voisinage ou de travail. Il s'agit des réseaux restreints de sociabilité orientés vers l'intégration des immigrants au marché d'emploi, susceptibles de s'entraider lors d'un défi social. Tandis que les réseaux secondaires sont constitués par des institutions sociales qui ont une existence officielle dont les agences gouvernementales ou scolaires, les universités, les écoles, les ministères, les ONG, ayant pour mission d'intégrer les immigrants au marché de l'emploi. Quant aux réseaux communautaires, qui font aussi partie de cette catégorie, ils se donnent comme objectif de résoudre les problèmes sociaux liés à l'intégration socioprofessionnelle des immigrants au marché de l'emploi.

Arcand (2009 : 19) observe que les réseaux sociaux se consolident autour des réseaux constitués lors de la recherche d'emploi notamment dans les centres d'emploi, voire dans

la relation entre les intervenants et les chercheurs d'emploi. Le rôle des intervenants sociaux et des réseaux institutionnels formels (écoles, universités, etc.) deviennent incontournables dans le processus d'intégration professionnelle des immigrants au marché de l'emploi. Legault (2008 : 60) stipule que l'intégration ne peut toutefois reposer que sur seules relations des nouveaux arrivants avec les institutions formelles; elle doit aussi se faire à travers les contacts personnels et communautaires qui seuls permettent une reconnaissance mutuelle des personnes en tant que membres à part entière d'une société. Selon Blackburn (2003 : 221), les intervenants sociaux sont des personnes-clés dans le processus d'intégration des populations immigrantes, d'une part parce qu'ils sont souvent en contact direct avec les immigrants, d'autres part parce que le regard professionnel qu'ils portent sur ces populations leur permet de les aider à mieux se positionner par rapport à la société. La relation entre les structures d'accueil (organismes gouvernementaux) et la clientèle permet d'élargir les réseaux et consolider les liens faibles. Il en va de même pour ce qui est des difficultés inhérentes à l'entrée dans les ordres professionnels. Selon l'enquête du journal, Pharmabio Développement⁴, la majorité des entreprises québécoises ont recours aux réseaux sociaux de leur personnel pour combler les emplois vacants et certaines même donnent un bonus aux employés ayant permis de recruter un candidat qualifié. Dans la mesure où les immigrants n'ont pas de réseau professionnel québécois, l'information sur les postes vacants ne leur parvient pas, ce qui contribue à leur exclusion.

2.2 L' « intervention systémique » en service social et l'intégration des immigrants

⁴ Vol. 2 N°1/Juin 2009

Étant donné que cette recherche s'intéresse au rôle des intervenants sociaux et des organismes communautaires, il nous a semblé nécessaire de mieux comprendre comment la théorie définit l'action de l'intervenant communautaire. L'objectif étant de voir si et comment cette intervention s'applique avec les immigrants qui, a priori, n'ont pas de problèmes sociaux mais sont seulement à la recherche d'un emploi.

L'« intervention systémique » en service social, telle que définie par Bilodeau (2005) est une action posée par les intervenants sociaux sur quatre niveaux de l'environnement social de l'individu à aider :

- L'environnement micro-système, appelé les réseaux primaires;
- L'environnement méso-système, appelé les réseaux secondaires;
- L'environnement exo-système, appelé les systèmes politiques;
- L'environnement macro-système, appelé les systèmes idéologiques

(Bilodeau, 2005 : 76).

Legault considère que : « Le micro-système et le méso-système sont axés sur les réseaux primaires et leurs interactions, l'exo-système est axé sur les réseaux secondaires, et le macro-système est axé sur les rapports majoritaires-minoritaires. Tous ces systèmes gravitent autour de l'immigrant et influencent son adaptation au pays d'accueil » (Legault, 2008 : 138). Étant donné que les quatre niveaux de l'environnement social influencent l'intégration socioprofessionnelle des immigrants dans la société d'accueil, les professionnels et les intervenants doivent agir sur ces multiples niveaux de

l'environnement social de l'immigrant pour améliorer ses chances de s'intégrer au marché de l'emploi.

Le service social, appelé travail social au Québec, est défini comme une discipline professionnelle. Selon Bilodeau, « Le travail social ou service social est une profession fondamentalement liée à l'humain dans son environnement, un environnement aux strates multiples qui façonne les personnes et qui en est l'une des composantes » (Bilodeau, 2005 : 14). Le service social est présenté comme une profession qui produit des connexions dans le tissu social des personnes et des environnements. Selon Roger Benjamin « L'action sociale est assistance : l'individu aidé, assisté, doit pouvoir retrouver sa place dans la structure sociale globale, être inséré, comme cela est normal pour tous, dans un rapport de forces et de production » (Benjamin, 2007 : 33). Quant à Turcotte il suggère que : « Le service social vise à aider les personnes à atteindre le meilleur fonctionnement possible dans leur environnement social et à faire en sorte que l'environnement soit le mieux adapté possible aux besoins des personnes » (Turcotte, 2001 : 6). En somme, le service social consiste à aider l'individu à s'adapter à son milieu ainsi qu'à adapter le milieu aux réalités de l'individu.

Cela dit, Jean-Yves Dartiguenave (2008 : 121) souligne que « Le travail social s'exerce dans un cadre politique et institutionnel établi. La politique n'a de cesse d'assurer la cohésion de la société », c'est-à-dire qu'en tant qu'institution le travail social exerce aussi une certaine forme de contrôle social en « encourageant » les individus à accepter les normes sociales. En somme, le travail social agit de trois manières, en aidant la personne

qui a besoin d'aide à surmonter les difficultés qu'elle rencontre, en l'encourageant à respecter les normes sociales mais aussi en « modifiant » le milieu.

2.2.1 L'environnement micro-système, ou les réseaux primaires

Le micro-système est également appelé réseau primaire, il est constitué d'individus qui ont des relations proches avec l'immigrant. Selon Bilodeau «L'environnement micro-système se situe dans la sphère domestique où chacun des membres entretient des relations personnelles avec les autres » (Bilodeau, 2005 : 76). Ce réseau primaire est composé des personnes qui font partie de l'environnement immédiat, notamment les membres de la famille, de la parenté et des voisins. Les intervenants doivent s'intéresser à ce groupe relationnel de proximité pour connaître le vécu quotidien de l'immigrant; en connaissant mieux ce réseau ils vont pouvoir expliquer à l'immigrant comment s'appuyer dessus pour pouvoir résoudre les problèmes qui entravent son intégration au marché du travail.

2.2.2 L'environnement méso-système, ou les réseaux secondaires

Les réseaux secondaires sont une source importante pour résoudre des problèmes que les gens ne parviennent pas à régler par leurs seuls efforts. « L'environnement méso-système ou réseaux secondaires est constitué des institutions publiques et semi-publiques, gérées par l'État qui propose des biens et des services, selon une standardisation des besoins et une logique fonctionnaire » (Bilodeau, 2005 : 79). Les réseaux secondaires englobent les relations entre l'individu et les institutions, les associations sans but lucratif, les organisations communautaires, les institutions scolaires, les groupes d'entraides et autres.

Dans le cas de l'intégration des immigrants, l'environnement méso-système est constitué des relations entre les institutions et l'individu, des relations qui sont susceptibles d'avoir un impact sur la vie de ce dernier dans le pays d'accueil.

2.2.3 L'exo-système, ou les systèmes politiques

D'après Bilodeau, « L'environnement exo-système réfère à l'ensemble des organisations liées au pouvoir politique, aux structures administratives et aux instances de décision, d'influence et de lobbying qui interviennent ou agissent sur les enjeux ou problèmes sociaux de la société (*Idem* : 86). Parmi les organisations sociales du Québec et du Canada faisant partie de ces systèmes qualifiés d'exo-système, on trouve les syndicats mais aussi différentes associations de défense des droits des immigrants ou des femmes, l'Association canadienne d'économie familiale, le Conseil canadien de développement social, avec lesquels les immigrants entrent parfois en relation. Les intervenants auprès des immigrants peuvent agir sur ce système en faisant en sorte que l'immigrant s'implique dans ces organisations citoyennes, notamment celles qui militent en faveur des droits des immigrants. En s'impliquant dans ces organisations, ou en prenant position sur la scène publique, l'immigrant aura le sentiment de contribuer à faire évoluer la société qui crée les conditions qui retardent son intégration à la société ainsi que celles des autres immigrants dont il partage la destinée. Ce sentiment d'agir sur son environnement a un effet bénéfique sur le moral de la personne au chômage et qui voit ses diplômes et expériences sous évaluées, cela contribue ainsi à lui redonner confiance et par la-même augmente ses chances de trouver un emploi.

2.2.4 L'environnement macro-système ou les systèmes idéologiques

Le macro-système est constitué de l'ensemble des conduites, des croyances, des idéaux et des valeurs d'une société. Selon (Legault, 2008 :133) « L'environnement macro-système regroupe différents facteurs sociétaux tels que les attitudes culturelles et les valeurs qui ont cours dans la société d'accueil. » L'intervenant pour aider l'immigrant doit lui faire prendre connaissance de ce système de valeurs (parfois en contradictions avec les siennes) ainsi que des préjugés qui règnent dans la société. Informé de ces différences et obstacles idéologiques ou discriminatoire, l'immigrant peut s'ajuster à son nouvel environnement, au rythme où il apprend à le connaître. Les enseignements de l'intervenant peuvent même conduire l'immigrant à accepter, soit de façon pragmatique soit par consentement volontaire, à faire siennes certaines valeurs et idées de la société d'accueil pour se construire une nouvelle réalité.

3. MÉTHODOLOGIE

3.1 Type de recherche

Tel que dit précédemment, cette maîtrise est de type « mémoire de stage », c'est-à-dire qu'elle a été organisée autour d'un stage au sein d'un organisme communautaire. Ce stage a été effectué immédiatement après la scolarité, cette recherche n'a donc pas été structurée de façon hypothético-déductive et s'apparente à une recherche de type inductif, telle que définie par (Deslauriers, 1997 : 85). Notre stage nous a, à la fois, permis d'observer le mode de fonctionnement de cet organisme communautaire et d'effectuer des entretiens avec des immigrants, des intervenants en employabilité, des travailleurs immigrants, et d'obtenir leur point de vue sur leur expérience et sur les programmes d'insertion des immigrants.

3.2 Démarche du « stage de recherche »

Dans un premier temps, j'ai passé trois mois (du 12 novembre 2007 au 12 février 2008) à observer les activités du SITO, notamment en participant aux ateliers du programme de formation préparatoire à l'emploi. Cette approche m'a permis aussi de collecter des informations descriptives dans la documentation et les fichiers administratifs du SITO, notamment dans les rapports annuels.

Dans un second temps, j'ai effectué des entrevues avec sept employés du SITO, et dix immigrants récents, participants au programme de formation préparatoire à l'emploi, le PFEPE-SITO. Ces entrevues, d'une durée moyenne d'une heure, ont été réalisées dans

les locaux du SITO, au cours de mon stage. J'ai aussi consulté les témoignages affichés sur le site web du SITO par d'anciens participants.

Durant les différents moments d'échange avec les employés du SITO, j'ai abordé divers aspects de l'intégration des travailleurs immigrants, les problèmes rencontrés par les agences d'intégration des personnes immigrantes, ainsi que les suggestions des conseillers en employabilité. Quant aux dix immigrants participant au programme de formation préparatoire à l'emploi, ils ont accepté individuellement de répondre à une série des questions pour déterminer les défis qu'ils ont eu à relever avant d'arriver au SITO et depuis qu'ils y ont débuté leur formation, ils m'ont fait part de leurs suggestions pour améliorer la qualité des services offerts par cet organisme. Toutes les entrevues ont été enregistrées puis retranscrites intégralement.

Tableau 3: Profil des employés du SITO interviewés en 2008

Pays d'origine	Hommes	Femmes	Nombre d'années au SITO
Canada	1		9 ans
Liban		1	4 ans
Bésil	1		5 ans
République Dominicaine		1	6 ans
Canada		1	2,5 ans
Haïti		1	4 ans
RD Congo		1	4 ans
Total	2	5	

Tableau 4: Profil des clients du SITO interviewés en 2008

Pays d'origine	Hommes	Femmes	Nombre d'années au Canada
Colombie		1	0,6 ans
Chine	1		2 ans
RD Congo		1	0,4 ans
Colombie	1		1,5ans
Roumanie	1		0,7 ans
Mexique		1	0,9 ans
Burundi		1	0,5 ans
Mexique	1	1	0,8 ans
RD Congo		1	1,8ans
Total	4	6	

4. RÉSULTATS DU STAGE DE RECHERCHE

4.1 Les programmes du SITO

4.1.1 Programme de Formation Préparatoire à l'Emploi / PFPE-SITO

Pour aider les nouveaux arrivants à intégrer le marché du travail, le SITO a développé plusieurs programmes.

- Service de base d'aide à l'emploi (SAE) ;
- Programme de formation et de préparation à l'emploi (PFPE) ;
- Programme de régionalisation (R-SITO) ;
- Programme SITO-ADO;
- Programme d'accès communautaire (PAC);
- Programme Défi-Emploi offert par la Commission scolaire des Draveurs.

Le plus important d'entre eux, selon les intervenants du SITO eux-mêmes, est le Programme de Formation Préparatoire à l'Emploi / PFPE-SITO. Selon le rapport annuel 2007-2008 de l'organisme SITO, le taux de placement en emploi de ceux qui ont suivi cette formation est de l'ordre de 70 %. Compte tenu du grand succès du PFPE, le SITO souhaite augmenter l'admission à 90 participants alors qu'elle est actuellement de 75 participants (Rapport annuel SITO, 2008).

Ce programme de formation préparatoire à l'emploi vise à faire acquérir à l'immigrant six compétences génériques, au cours d'une période de six semaines de formation intense suivies de cinq semaines en milieu de stage. Pour acquérir ces compétences le SITO fournit aux immigrants des outils et leur enseigne des stratégies appropriées aux situations spécifiques dans lesquelles ils vont se trouver lors de leurs démarches de recherche d'emploi. Voici les six compétences génériques que doivent acquérir les personnes immigrantes en formation au SITO:

Savoir communiquer en fonction de l'auditoire ;

- Savoir interagir avec les autres de manière à favoriser l'atteinte d'objectifs communs ;
- Savoir gérer de façon responsable son temps et les autres ressources nécessaires à l'accomplissement d'une tâche ;
- Savoir utiliser des stratégies de recherche d'emploi efficaces ;
- Assumer ses faits et gestes ;
- Savoir utiliser les technologies de l'information et d'autres technologies nécessaires à l'accomplissement d'une tâche.

À travers différents ateliers, le programme de formation préparatoire à l'emploi permet aux personnes immigrantes d'acquérir différentes habiletés liées à ces six compétences génériques. L'acquisition de ces habiletés est indispensable, selon les personnes interrogées, à tout candidat qui veut intégrer le marché de travail et réussir son insertion sociale dans la société nord-américaine, quel que soit le domaine professionnel où il veut s'orienter. Les conseillers du SITO enseignent aux personnes immigrantes des nouvelles

compétences qu'ils disent être transférables et applicables à toutes les situations de la vie courante, peu importe le métier, la profession, le niveau de scolarité ou l'origine de la personne. Le programme PFPE-SITO permet aussi d'accéder au marché du travail en apprenant aux immigrants à décoder les pratiques de la culture entrepreneuriale nord-américaine. À la fin de la formation, les personnes immigrantes font un stage en entreprise, ce qui est une porte d'entrée du monde du travail.

Les conseillers du SITO utilisent une approche pédagogique qui consiste à encourager les participants à apprendre par eux-mêmes, selon la formule empruntée à Anzemberger par un des intervenants : « Former, ce n'est pas faire connaître. Former, c'est faire comprendre » (Anzemberger, 2001). Les conseillers sont des accompagnateurs et non plus que des formateurs. Ils sont pour la plupart issus de l'immigration, si bien qu'ils connaissent les outils nécessaires à l'auto apprentissage, une des valeurs clé de la formation nord-américaine qu'ils vont pouvoir aisément transmettre aux clients du centre. Ces conseillers expliquent longuement aux immigrants qu'ils doivent bien comprendre qu'en Amérique les diplômes sont importants mais que par-dessus tout il faut avoir des compétences et que la reine des compétences est de « savoir apprendre à apprendre ».

4.1.2 Atelier : Préparation du CV

Les personnes immigrantes admises au programme PFPE reçoivent une formation sur la rédaction d'un Curriculum Vitae, son rôle, sa présentation, le nombre de pages nécessaire, le contenu et la lettre de motivation qui l'accompagne. Les participants à ce programme reçoivent des modèles de CV et des lettres de présentation. Un bon CV,

apprennent les immigrants, est un CV qui est rédigé avec une police de caractère adéquate, soit Times New Roman ou Arial, et une taille de la caractère de 16 pour les coordonnées, 14 pour les titres, 12 ou 11 pour le corps du texte. L'inscription du nom et du prénom doivent être en système international, séparés par une virgule, surtout quand les deux sont des prénoms, ou des noms étrangers puisque l'employeur risque de ne pas distinguer l'un de l'autre. Les candidats à l'emploi reçoivent différents conseils sur le vocabulaire à utiliser ou proscrire dans un CV. Ils apprennent que l'infinitif est le temps de verbe le plus propice à obtenir un emploi et que le « si » qui veut le conditionnel, est synonyme d'échec.

Une fois l'art du CV maîtrisé, les personnes en formation vont participer à des ateliers destinés à leur apprendre à passer une entrevue. À l'aide d'un document distribué aux candidats, le conseiller met en évidence les consignes les plus importantes à suivre dans le processus de recherche d'emploi, il insiste sur l'importance de ne pas attendre les offres d'emploi mais de contacter directement des employeurs potentiels et de leur demander des informations sur leur entreprise et les possibilités d'emploi à court et moyen termes. Au cours de cet atelier, le conseiller attire aussi l'attention des participants sur les gestes à faire et ceux à éviter pendant l'entrevue de sélection, lorsqu'on a réussi à en « décrocher ». Il explique qu'au Canada le futur employeur va évaluer : « votre apparence, la qualité de votre présentation, votre écoute, votre niveau de confiance en soi et votre enthousiasme ». Il faut aussi arriver quelques minutes en avance, avoir une attitude polie et agréable avec le ou la réceptionniste (notons l'usage du masculin et du féminin qui, on en conviendra, prépare l'immigrant à la réalité socioculturelle du

Canada). Il faut sourire franchement et donner une poignée de main ferme, avoir un bon contact visuel, être amical mais respectueux, éviter le tutoiement, même si l'immigrant doit aussi apprendre qu'il est la norme dans le monde du travail. Il faut être sincère, se faire valoir sans se vanter, montrer sa vraie personnalité, indiquer ce qui attire à propos de l'emploi ou de l'employeur. Faire une pause avant de répondre à une question afin de mettre de l'ordre dans ses idées, réfléchir avant de répondre à une question, si on n'a pas de réponse à une question, il faut être honnête, reconnaître son insuffisance et démontrer sa volonté d'apprendre. Il est important d'éviter de discuter des problèmes familiaux ainsi que des sujets politiques ou religieux. Il faut remercier l'intervieweur de vous avoir donné l'occasion de lui parler, dire au revoir au responsable ou à la réceptionniste et quitter les lieux tout de suite après l'entrevue.

4.1.3 Atelier téléphonique

Un autre élément de la formation est l'apprentissage de l'appel téléphonique en vue d'obtenir un rendez-vous d'embauche. Durant cette formation les participants apprennent à faire des appels téléphoniques; l'animateur leur donne les règles à suivre et explique que la prospection téléphonique spontanée permet de rejoindre le marché caché de l'emploi, soit (85 % des postes disponibles selon le formateur), et d'élargir le réseau des contacts en faisant connaissance avec de nouvelles personnes qui peuvent référer à des employeurs potentiels. Après la séance d'appels téléphoniques, les participants, sous la supervision de l'animateur, continuent à s'entraîner entre eux jusqu'à ce qu'ils maîtrisent convenablement cette technique. Étant donné que la communication est un facteur très important dans la recherche d'emploi, chaque candidat doit être capable d'exprimer ses

compétences et d'interagir avec les autres en milieu de travail. Cet apprentissage constitue une occasion propice pour les personnes immigrantes d'exprimer librement leurs idées, leurs désirs, leurs opinions, leurs sentiments et de briser leur isolement social. Comme le dit Jacques Salomé (2000 : 84) « Communiquer introduit un droit à la parole qui suppose l'écoute de l'autre. » La communication permet aux personnes en formation de socialiser et de savoir s'adresser à un auditoire. Labruffe rapporte qu'« Une des conditions de la communication réside dans la maîtrise d'une compétence primordiale, la prise de la parole en public » (Labruffe, 2007 : 192). C'est notamment en interagissant avec les autres membres du groupe que les participants acquièrent les habiletés nécessaires pour communiquer et de se faire comprendre par des interlocuteurs québécois ou canadiens.

4.2 Analyse

4.2.1 Analyse de l'action du SITO sur le micro-système

Le micro-système représente le réseau primaire d'un individu, il est constitué des personnes qui ont des relations proches avec l'immigrant. Les intervenants doivent s'intéresser à ce groupe relationnel de proximité pour connaître le vécu quotidien de l'immigrant. En connaissant mieux ce réseau ils vont pouvoir expliquer à l'immigrant comment s'appuyer dessus ou comment s'élargir afin qu'il puisse puiser dans ce réseau une partie des ressources dont il a besoin pour résoudre les problèmes qui entravent son intégration au marché du travail.

Au niveau de la formation elle-même, le SITO agit sur cette sphère par l'intermédiaire de la formation téléphonique. En effet, l'objectif de cette activité est d'apprendre à l'immigrant à communiquer avec des employeurs canadiens et à se constituer un réseau de contacts. Le formateur leur répète souvent que ces contacts téléphoniques leur permettent de se créer un réseau de relations qui leur donnera accès au marché caché de l'emploi. L'emphase est donc mise sur la constitution d'un réseau professionnel québécois, davantage que sur la formation professionnelle ou l'obtention d'un diplôme québécois ou canadien. Ce commentaire d'un client du SITO en est une illustration : « notre formateur nous dit tout le temps que quand on cherche un emploi il faut commencer par activer notre réseau de connaissances, surtout les gens qui connaissent bien le marché de l'emploi québécois. » Il faut aussi noter que lors de cet atelier les immigrants apprennent à travailler en équipe, ce qui crée des liens entre immigrants eux-mêmes. D'ailleurs, les intervenants savent de quoi ils parlent puisque cinq des sept intervenants que nous avons rencontrés ont été engagés grâce à leur réseau personnel, l'un d'entre eux ayant même connu au SITO la personne qui lui a permis de trouver son premier emploi au Québec.

Le SITO est effectivement une institution qui va permettre aux immigrants de se créer de nouveaux amis et contacts. Par exemple, un client du SITO disait que c'est là que sa vie canadienne avait commencé et là qu'il avait connu ses premiers amis non-Africains. Un autre nous disait avoir gardé des liens avec un intervenant du SITO, si bien que plusieurs années après avoir quitté le SITO, c'est ce même intervenant qui l'avait aidé à changer d'emploi. Il est important de noter que le bouche à oreille, tel que le disait un répondant,

contribue aussi au recrutement de la clientèle du SITO. En somme, par ses actions et par le type de milieu ouvert et inclusif qu'il offre le SITO contribue à agir sur le micro-système des individus ce qui contribue à les mettre en contact avec des personnes susceptibles de les conseiller, voire les accompagner dans leur démarche d'insertion et de recherche d'emploi.

De plus une autre des composantes importantes de cette action que le SITO exerce sur le micro-système est un projet développé en partenariat avec l'Association des Femmes Immigrantes en Outaouais. Ce projet consiste à encourager les femmes immigrantes à entreprendre une formation au SITO afin de retourner sur le marché de l'emploi. Toutefois, selon un intervenant, l'objectif est autant d'aider les femmes à trouver un emploi, que de rejoindre indirectement leur mari mais aussi d'autres membres de la famille qui obtiendront par celles-ci des informations sur les programmes d'aide à l'emploi. D'ailleurs, afin d'augmenter la participation des femmes aux activités du SITO, un des intervenants interrogés considère qu'il faudrait créer un espace de garderie au sein de l'organisme, afin que plus de femmes aient la possibilité d'y venir, ce qui permettrait de rejoindre un plus grand nombre de familles immigrantes.

Afin de comprendre le rôle capital des réseaux micro-systémiques dans le processus d'intégration socioprofessionnelle des immigrants dans le pays d'accueil, nous avons choisi de faire des entrevues avec quelques clients du SITO qui ont bénéficiés des services des réseaux sociaux, amicaux, familiaux, institutionnels et communautaires pour faciliter leur intégration sociale et professionnelle. Les résultats de ces entrevues

montrent comment les réseaux familiaux du « micro-système » jouent un rôle de premier plan dans l'intégration sociale des immigrants dans le pays d'accueil. Les témoignages recueillis indiquent que les membres de la famille rapprochée déjà installés au Canada servent de tremplin et de référence pour l'intégration du nouvel arrivant. Voici l'opinion que donne une des personnes interviewées, sur le rôle joué par sa famille dans son processus d'immigration au Canada :

J'ai été parrainée par ma mère qui a quitté pendant la guerre. Nous avons habité avec elle en France et mes deux frères, puis elle a eu un enfant avec un Canadien qui l'a aidée à venir vivre au Canada, moi et mes frères nous sommes rentrés vivre avec notre père qui était resté là-bas. Trois ans après, ma mère nous a parrainés et mon père est resté seul au pays.

Selon Vatz-Laaroussi (2009 : 86), les membres de la parenté et les proches représentent une ressource importante les nouveaux arrivants, réfugiés ou immigrants indépendants qui s'établissent au Canada. L'exemple de trajectoire migratoire d'une autre participante illustre la force des réseaux familiaux :

Quand j'ai eu le visa pour venir au Canada, j'avais déjà ma grande sœur qui vivait au Québec depuis 2 ans, elle est venue avec sa famille dans la ville de St-Hyacinthe, tout près de Montréal. Nous avons vécu ensemble pendant 4 ans dans un camp des réfugiés en Ouganda, elle a eu le visa avant moi de venir au Canada avec son mari et leurs 6 enfants. C'est la famille

de ma grande sœur et les membres de notre église qui ont négocié à l'immigration Canada pour que j'aie habiter avec mes enfants à St-Hyacinthe et pourtant j'étais sélectionnée à partir du camp des réfugiés, d'aller habiter en Alberta, dans la ville d'Edmonton.

Les relations d'amitié créés avec les Canadiens jouent aussi un rôle important dans le processus d'intégration socioprofessionnelle des immigrants. Les résultats de nos entrevues montrent que ces relations qui permettent d'insérer les immigrants dans des réseaux déjà constitués sont un vecteur important de l'intégration dans le milieu du travail. Même si les réseaux amicaux canadiens ne sont pas faciles à pénétrer pour des nouveaux arrivants, ceux qui y arrivent se dotent ainsi d'un fort capital social qui va favoriser leur intégration sociale et professionnelle. C'est le cas d'une des répondantes à nos entrevues :

Quand je suis arrivée au Canada, mes enfants et moi, nous avons eu facilement des amis des familles canadiennes dans notre Église. Huit mois après mon arrivée à St-Hyacinthe, c'est une amie québécoise qui m'a aidé à trouver un premier emploi, dans un grand abattoir de poulets où elle travaillait. Mais après six mois de travail, j'ai eu mal à l'épaule droite, les médecins m'ont recommandé de prendre un repos médical pour me faire soigner et cela a pris une année entière. J'ai été incapable de reprendre mon travail j'ai un problème à mon épaule droite et je ne peux pas soulever d'objets lourds. Deux ans après mon arrivée à St-

Hyacinthe, ma fille aînée a eu un fiancé à Gatineau, un garçon qu'elle a connu à l'Église. Après leur mariage à Gatineau, ils m'ont encouragé de quitter la ville de St-Hyacinthe et ils m'ont aidé à trouver un logement et grâce à lui j'ai trouvé un emploi à Gatineau. C'est comme ça que j'ai déménagé avec tous mes enfants.

Il apparaît néanmoins que les réseaux communautaires des pays d'origines semblent être plus efficaces dans les activités culturelles que dans le domaine de l'intégration socioprofessionnelle. Selon Arcand (2009 : 19), dans le cas des Maghrébins qu'il a interviewé, le groupe ethnique ne constitue pas une valeur sûre d'insertion lors de la recherche d'emploi. La communauté ne sert pas tant de levier à l'insertion que de miroir. La majorité des immigrants mettent en doute la capacité de leur communauté d'origine à les aider dans le processus d'intégration socioprofessionnelle dans le pays d'accueil. Une des personnes interviewées dans le cadre de notre propre étude révèle que, sa communauté ne l'a nullement accompagné dans son processus d'intégration socioprofessionnelle :

Je n'ai pas eu l'aide de mes compatriotes pour trouver du travail, ni même de ma communauté que je ne fréquente pas. Je n'ai pas d'amis Africains, ici au Canada, mes plus grands amis sont des Québécois et des étrangers.

Le manque de support en provenance de son propre groupe ethnique peut s'expliquer par le fait que dans les communautés d'immigration récente il y a peu d'institutions en place

et aussi parce que les membres de ces communautés font, eux-mêmes, souvent face à des problèmes d'intégration socioprofessionnelle, telle que l'exprime, ici, cette répondante :

Je n'ai pas eu d'aide des membres de la communauté congolaise ni des membres de ma famille pour trouver du travail. D'ailleurs quand je suis arrivée à St-Hyacinthe, pas un des membres de ma famille n'avaient occupé un travail au cours des 2 années précédant mon arrivée.

4.2.2 L'action du SITO sur le méso-système

L'environnement méso-systémique, c'est-à-dire les réseaux secondaires est constitué des institutions publiques et parapubliques, gérées par l'État, les associations sans but lucratif, les organisations communautaires, les institutions scolaires, les groupes d'entraides « qui proposent des biens et des services, selon une standardisation des besoins et une logique fonctionnaire » (Bilodeau, 2005 :79). Pour agir sur cette sphère les intervenants doivent aider les immigrants à comprendre la logique des institutions, leur mandat, ainsi que le mode de fonctionnement de la bureaucratie (impersonnelle et standardisée « one size fits all »).

Au niveau de la formation elle-même, le SITO agit sur cette sphère en apprenant aux immigrants à se retrouver dans le méandre des institutions qui leur offrent des services, ils reçoivent, par exemple, une liste de site web utiles. Ils reçoivent une formation afin de maîtriser les techniques informatiques, notamment celles qui permettent de se retrouver sur les sites web du gouvernement. D'une certaine manière les intervenants veulent doter

les immigrants de « nouvelles compétences transférables et applicables à toutes les situations de la vie courante, peu importe le métier, la profession, le niveau de scolarité ou l'origine de la personne », tel que nous le disait un des formateurs. On apprend aussi aux immigrants les formulations techniques propres à la société canadienne, telles que la façon d'écrire son nom afin que l'employeur ne confonde pas le nom de famille et le prénom, on leur suggère même la police de caractères qu'ils doivent utiliser dans la correspondance qu'ils auront avec les employeurs.

Par ailleurs, le type de pédagogie utilisée par les formateurs qui consiste à motiver les participants à apprendre par eux-mêmes, est une invitation à faire entrer les immigrants dans un nouveau monde de compétences. Comme nous le disait un répondant, « pour nous les immigrants qui venons d'Afrique les diplômes c'est très importants mais ici il ne sert à rien d'avoir des diplômes ou de grandes connaissances si on est incapable de s'adapter à la réalité nord-américaine. Je crois que c'est la chose la plus importante que j'ai appris au SITO. » Ce commentaire d'un intervenant explique sans doute pourquoi ce participant a pris conscience de cette réalité au cours de sa formation, « Je dis tout le temps aux immigrants, qu'ici, contrairement à l'Afrique ou à la France où les jeunes se font bourrer le crâne à l'école ici au Canada, on apprend à apprendre ». Une affirmation de cette nature a un double impact sur les immigrants. Tout d'abord, il leur révèle l'ampleur de la différence entre leur formation et celle donnée en Amérique du Nord et ensuite les invite à chercher à acquérir de nouvelles habiletés. Si bien qu'un participant nous disait qu'il lui fallait maintenant « passer à autre chose ».

L'analyse de nos entrevues montrent que la majorité des immigrants ont recouru aux services des réseaux institutionnels et formels, mis en place pour favoriser leur intégration socioprofessionnelle. Les réseaux institutionnels ou « méso-système » se trouvent au centre du processus d'intégration des immigrants. Pour s'intégrer, chaque nouvel arrivant passe impérativement par le canal des réseaux institutionnels formels. En se référant aux difficultés d'intégration socioprofessionnelle des immigrants Maghrébins à Montréal, Arcand (2009 : 14) signale que les Maghrébins interrogés comptent davantage sur les canaux officiels (Centre locaux d'emploi, gouvernement, organismes communautaires) que sur leurs amis ou famille pour s'intégrer à la société québécoise. Le témoignage de cette personne que nous avons interrogée illustre ce recours important des immigrants aux réseaux institutionnels formels :

À mon arrivée, j'avais 18 ans, et je suis allé au centre local d'emploi où une intervenante m'a conseillé de retourner à l'école pour terminer mon secondaire que je n'avais pas encore fini. Après le secondaire, je suis allé au Cégep où j'ai fait une formation de commis administratif puis j'ai fait un certificat en relations industrielles à l'université du Québec en Outaouais. Par après, je suis allé au SITO où j'ai suivi le programme de SITO-ADO, qui aide les jeunes à intégrer le marché de l'emploi. À la fin de ce programme, j'ai eu la chance de trouver un stage de trois mois, c'était un emploi étudiant au gouvernement fédéral. Un mois après mon stage, j'ai poursuivi ma recherche d'emploi et j'envoyais mes CV partout sans rien trouver. J'ai finalement

décidé de passer au bureau de ma superviseuse pour la saluer. Elle a été contente de me voir et m'a demandé si j'avais déjà trouvé du travail. Je lui ai répondu que je n'avais rien trouvé. Elle m'a dit que le poste que j'occupais pendant mon stage était disponible, et que si je le souhaitais je pouvais commencer à travailler dès le lendemain matin. Je me suis présenté le lendemain matin au travail; ça fait maintenant 4 ans que j'occupe ce poste de commis-administratif au gouvernement fédéral du Canada, au sein du ministère du patrimoine canadien.

Les résultats de nos entrevues révèlent que pour la majorité des immigrants le processus d'intégration dans la vie professionnelle passe par un retour aux études. Selon Boulet et Boudarbart (2010 : 28), les gouvernements et les employeurs ont un rôle important à jouer pour faciliter l'intégration économique des immigrants. Néanmoins, avant de considérer le retour aux études, les immigrants doivent s'informer des domaines d'études et des professions en demande sur le marché du travail afin de s'assurer que leur démarche portera fruits. Pour réussir son intégration professionnelle, voici le parcours suivi par une des répondantes :

Quand je suis arrivé à Gatineau, le mari de ma fille m'a conduit au SITO, et de là, une intervenante m'a conseillé de retourner à l'école pour faire une nouvelle formation, parce que chez-moi en République Démocratique du Congo, j'étais enseignante à l'école primaire et mon diplôme ne me permettait pas d'occuper la même

fonction ici au Canada. J'ai choisi de faire une formation en comptabilité au Cégep et après, j'ai cherché du travail par moi-même, maintenant ça fait 5 ans que je travaille comme commis comptable dans une compagnie de construction d'habitations à Gatineau.

Cet autre témoignage révèle que le recours à un réseau institutionnel de support ouvre aussi des portes à la constitution d'un capital social favorable à l'intégration social :

Je suis satisfaite de mon emploi, je travaille dans le domaine de formation que j'ai eu au Cégep de l'Outaouais, c'est-à-dire secrétariat administratif. Je sais que ce n'est pas facile de trouver un emploi au gouvernement fédéral, mais quand on a la chance de trouver un stage d'emploi comme étudiant, c'est une bonne ouverture pour se créer des relations avec des collègues de bureau et surtout quand ils sont satisfaits de votre stage ou bénévolat, ils peuvent toujours vous envoyer des informations sur les postes disponibles dans leur direction.

En somme, il y peut y avoir interrelation entre micro et méso système. Le retour aux études contribuant à augmenter, non seulement la capital culturel, mais aussi le capital social de l'immigrant

4.2.3 L'action du SITO sur l'exo-système

L'environnement exo-systémique réfère à l'ensemble des organisations liées au pouvoir politique, qui tentent de changer la société, luttent contre les inégalités, la discrimination, et cherchent à résoudre les problèmes sociaux (Bilodeau, 2005 : 86). Les intervenants auprès des immigrants pourraient agir sur ce système en encourageant les immigrants à s'impliquer dans des organisations citoyennes, notamment celles qui militent en faveur des droits des immigrants. En s'impliquant dans ces organisations, ou en prenant position, l'immigrant peut avoir le sentiment de contribuer à faire évoluer la société qui crée les conditions qui retardent son intégration ainsi que celles des autres immigrants dont il partage la destinée. Le sentiment d'agir sur son environnement a un effet bénéfique sur le moral de la personne au chômage qui sait que ses diplômes et expériences sont sous évaluées, cela contribue ainsi à lui redonner confiance et, par là-même, à augmenter ses chances de trouver un emploi.

Toutefois, alors que le SITO est partenaire de plusieurs organismes membres de la société civile militant pour le droits des immigrants, notamment l'Association des Femmes Immigrantes en Outaouais, aucune de nos informations ne nous permettent de dire que le SITO encourage sa clientèle à s'impliquer dans des organisations de ce type. En fait, le SITO, bien qu'il veuille être un agent de changement social n'invite pas ses clients à s'impliquer dans des organismes politiques car il s'en tient au mandat qu'il a reçu des gouvernements et se limite à offrir des conseils à sa « clientèle ».

Par contre, les employés du SITO ont élaboré un projet qu'ils ont soumis à Ressources humaines Canada, dont l'objectif est la sensibilisation des employeurs à la réalité des immigrants. Le SITO a développé ce projet en partenariat avec le Cégep de l'Outaouais, avec la Conférence Régionale des Élus et la Chambre de Commerce. Le SITO s'est aussi adressé à l'Association des gens d'Affaires pour obtenir leur soutien. Ce projet consiste en une campagne de formation et des activités de coaching dispensées aux employeurs de la région.

Les actions de sensibilisation du SITO, réalisées dans le cadre de ce projet, ont des résultats positifs comme l'indique ce témoignage d'un homme d'affaires publié sur le site web du SITO :

En automne 2007, j'ai commencé une expérience avec SITO qui se poursuit d'ailleurs. J'étais en pleine expansion et j'avais grand besoin d'une assistante qualifiée pour me seconder et m'aider dans mes nombreuses tâches administratives. J'ai donc contacté SITO pour m'aider dans cette recherche. Après quelques entretiens j'avais trouvé la candidate qui correspondait à mes attentes et après un stage de cinq semaines couvert par Emploi Québec, un contrat de travail fut signé.

De cette expérience enrichissante, j'ai retenu que SITO est une étape agréable pour quiconque veut s'ouvrir à la main d'œuvre immigrante. L'un des grands plaisirs de travailler avec SITO est la grande ouverture d'esprit qu'on y retrouve.

J'ai pu remarquer également que SITO est un organisme qui se distingue par sa mission et ses valeurs. Il croit en ses stagiaires et en reconnaît la valeur. Ceux-ci sont d'ailleurs fort dynamiques, qualifiés et disposés à apprendre. J'ai découvert un organisme dynamique et humain qui met tout en œuvre pour favoriser l'intégration des nouveaux arrivants. Cette expérience m'a permis de connaître d'autres cultures et de découvrir de nouvelles façons de voir le monde.

Cette action de sensibilisation semble devenir une des priorités du SITO tel que nous l'a dit un intervenant qui pense que « la sensibilisation des employeurs doit être l'objet de tous les efforts du SITO si on veut que les immigrants aient un accès libre au marché du travail. » Un autre répondant nous disait que le plus gros défis du SITO était « de convaincre les cadres et les employeurs qu'il fallait cesser de voir les immigrants demandeurs d'emplois comme des mendiants mais plutôt de voir en eux une richesse, un moyen de s'ouvrir sur le monde. »

Cette volonté de sensibilisation va de pair avec une stratégie de développement de partenariats avec le monde des affaires. En effet, le SITO ne se contente pas de former les immigrants ou de sensibiliser les employeurs mais développe des relations avec le monde des affaires afin de favoriser l'embauche de ses clients. C'est ainsi que le SITO est membre du groupe d'association des gens d'affaires, *Business Networking International* (BNI), qui compte une cinquantaine d'employeurs, le SITO fait aussi parti de la chambre

de commerce de Gatineau. Il est membre actif du Réseau des femmes d'affaires et professionnelles de l'Outaouais (REFAP), de l'Association des gens d'affaires et professionnels (AGAP).

En somme, ce n'est pas en encourageant les immigrants à s'impliquer dans le changement social que le SITO agit sur l'exo-système mais en développant lui-même des stratégies destinées à faire évoluer les mentalités.

4.2.4 L'action du SITO sur le macro-système

Le macro-système est constitué de l'ensemble des conduites, des croyances, des idéaux et des valeurs de la société. L'intervenant pour agir sur cette sphère va aider l'immigrant à prendre connaissance de ce système de valeurs parfois en contradiction avec les siennes mais qui peuvent aussi relever des préjugés. Ainsi informé de ces différences culturelles et des obstacles idéologiques ou discriminatoires qui se dressent devant lui, l'immigrant peut s'ajuster à son nouvel environnement, éviter les pièges de la discrimination, et anticiper en faisant lui-même des accommodements raisonnables.

Au niveau de la formation elle-même, le SITO agit sur cette sphère en enseignant aux immigrants à se « comporter » comme n'importe quel chercheur d'emploi canadien. La liste que nous avons donnée plus haut de tous les conseils destinés à adapter le comportement de l'immigrant à la réalité canadienne est une illustration qui en dit long sur l'emphase que met le SITO sur la nécessité pour l'immigrant d'abandonner ses habitudes et réflexes culturels pour adopter ceux des Canadiens. À cet égard un répondant

nous disait « le conseiller attire beaucoup l'attention des participants sur les gestes à faire et ceux à éviter pendant l'entrevue. Je pense que cela m'a été bien utile dans ma recherche d'emploi. » Un des intervenants nous faisait lui-même ce commentaire :

Quand je place un immigrant en stage ou que je trouve un emploi à un candidat, disons un Marocain, je lui dis qu'il a une très grande responsabilité parce qu'il doit démontrer que les personnes immigrantes constituent une valeur ajoutée. Parce que l'employeur qui va se « casser la gueule » avec un Marocain, va dire que tous les Marocains sont incompetents, et il ne voudra plus en engager. C'est très important que les personnes immigrantes comprennent qu'elles sont des ambassadeurs pour les autres personnes immigrantes. Si une personne immigrante ne comprend pas, par exemple, que la gestion du temps c'est important, qu'elle arrive toujours en retard au travail, c'est certain que l'employeur va généraliser en disant que toutes les personnes immigrantes fonctionnent à l'heure tropicale. Ce n'est pas vrai, mais il va généraliser, c'est la nature humaine.

Cela dit, la plupart des conseils donnés par les intervenants qui contribuent à initier l'immigrant aux normes de la société d'accueil se retrouvent dans les guides de recherche d'emploi à usage de l'ensemble de la population canadienne. On ne peut donc voir uniquement en ces conseils, une forme de projet de « resocialisation » destiné à effacer la culture de l'immigrant mais plutôt une boîte à outils ayant un propos bien précis :

survivre au processus d'embauche. Il est vrai que plusieurs répondants ont indiqué que pour eux cette formation avait aussi été une porte ouverte sur la société canadienne, tel que le résume ce commentaire d'un ancien client du SITO : « Le SITO vous prépare à trouver du travail rapidement et vous donne le secret de la vie au Canada. » Un autre client du SITO, indiquait :

Le SITO est un organisme sérieux qui aide vraiment les immigrants à trouver leur place dans la société québécoise et dans le marché du travail. J'y ai trouvé des personnes très intéressées à m'aider. Elles m'ont apprises à améliorer mes techniques de recherche d'emploi et à comprendre la culture d'entreprise d'ici. Cette information m'est utile tous les jours.

De tels propos confirment ce que la littérature dit sur l'interrelation entre emploi et intégration sociale. En somme, en apprenant à chercher un emploi, les immigrants apprennent les normes canadiennes de l'interaction sociale. Les enseignements de l'intervenant peuvent même conduire l'immigrant à accepter, soit de façon pragmatique soit parce qu'il va les faire siennes, certaines valeurs et idéaux de la société d'accueil pour se construire une nouvelle réalité. En somme, il apparaît que le SITO met en application cette recommandation de Bherer (2001 : 15) qui dit que les programmes gouvernementaux destinés aux immigrants doivent aussi inclure l'apprentissage des valeurs et des croyances fondamentales de la société d'accueil.

CONCLUSION

Aux cours des quatorze dernières années, le SITO a acquis une expérience et une compétence unique auprès des personnes immigrantes issues de tous les continents. Le SITO estime (Rapport annuel 2008) avoir aidé plus de 4000 personnes immigrantes à intégrer le marché du travail depuis 1995, et connaître un taux de réussite de plus de 60 %.

L'objet de ce travail de recherche visait à approfondir la compréhension des approches utilisées par les organismes communautaires d'insertion sur le marché de l'emploi des travailleurs immigrants. Plus concrètement, cette étude a cherché à comprendre, à partir d'une étude de cas, de quelles manières les travailleurs immigrants qui s'installent dans la région de l'Outaouais sont soutenus par les institutions d'employabilité.

À l'aide d'un « stage de recherche » au sein du SITO, j'ai pu observer comment en quinze années d'existence, cet organisme est devenu un incontournable en intégration des nouveaux arrivants sur le marché du travail en Outaouais. Le SITO a développé plusieurs programmes d'intégration des immigrants sur le marché du travail, dont le programme de formation préparatoire à l'emploi PFPE, qui permet aux professionnels immigrants d'apprendre comment communiquer avec les employeurs canadiens, connaître leur

culture et décrocher un stage d'emploi dans leur domaine professionnel, ce qui devient une porte d'entrée par excellence sur le marché du travail canadien.

Sur le plan théorique, je me suis inspiré du concept d'intervention en service social structuré par (Guy Bilodeau, 2005). Sur le plan analytique je me suis donc intéressé aux actions des intervenants sociaux sur les différents niveaux de l'environnement social des immigrants. Un tel angle d'analyse m'est apparu pertinent puisqu'une partie du problème de l'insertion sociale et économique des immigrants est relié aux obstacles institutionnels et socioculturels auxquels font face les candidats à l'emploi. Ces contraintes étant propres à la structure de chaque société, les solutions pour limiter l'impact négatif de ces contraintes doivent donc se trouver dans la transformation de l'environnement social ou dans l'adaptation de l'immigrant à cet environnement. L'objet même du service social étant d'avoir cette double action il était important de se demander dans quelles mesures les stratégies des intervenants sociaux s'avèrent efficaces dans ce domaine. Dans cette étude nous avons observé et analysé les différents types d'action des intervenants sociaux du SITO sur l'environnement social, « micro-système, méso-système, exo-système et macro-système » (Bilodeau, 2005), qui ont recours aux services de cet organisme.

L'analyse des différents ateliers et activités de préparation à l'emploi du SITO a fait apparaître que les intervenants agissent sur trois de ces sphères. Seule la sphère exo-systémique semble ne pas être abordée par le SITO, cela est peut-être dû au fait que cette sphère correspond à l'État et qu'en tant qu'organisme financé par différents programmes publics les intervenants du SITO gardent une certaine retenue dans ce domaine. L'action

des intervenants sur le micro système (le réseau primaire d'un individu) se fait à travers différents ateliers, notamment l'atelier téléphonique, dont les objectifs est d'apprendre aux immigrants à intégrer dans leur micro réseau des résidents québécois de longues date sur lesquels ils pourront s'appuyer par la suite pour trouver un emploi ou améliorer leur situation professionnelle; Il est intéressant de noter qu'une des stratégies du SITO est d'encourager les femmes immigrantes à participer aux atelier afin de rejoindre indirectement leur mari mais aussi d'autres membres de la famille. Il s'agit donc de mettre l'immigrant demandeur d'emploi au cœur d'un réseau composé à la fois de Québécois de longue date et de membres de son groupe familial.

L'action sur le méso système, c'est-à-dire les réseaux secondaires (institutions publiques et parapubliques, organisations communautaires) « qui proposent des biens et des services, selon une standardisation des besoins et une logique fonctionnaire » (Bilodeau, 2005 :79) se fait de deux manières. Tout d'abord, en enseignant aux immigrants les normes et la logique de fonctionnement de la bureaucratie québécoise et canadienne. Il s'agit d'une formation purement technique puisqu'on apprend aux immigrants la façon d'écrire leur nom afin que l'employeur de même qu'on leur suggère même la police de caractères qu'ils doivent utiliser dans la correspondance qu'ils auront avec les employeurs. Une telle pratique pourrait prêter à rire si elle ne révélait pas, en contre-champ, le manque d'ouverture d'esprit et la rigidité des employeurs québécois et canadiens. La seconde approche consiste à faire entrer les immigrants dans un nouveau monde, celui des compétences et de l'auto-formation et de les aider à faire le deuil de leur

ancienne vie ou connaissances et diplômes étaient gages de reconnaissance sociale et ouvraient la porte du marché du travail.

L'action sur le macro-système se déroule, elle aussi, en deux temps. La première étape consiste à aider l'immigrant à prendre connaissance du système de valeurs québécois parfois en contradiction avec ses valeurs. Il s'agit aussi d'informer l'immigrant de l'existence de préjugés et de pratiques discriminatoires afin qu'il puisse s'ajuster à son nouvel environnement en faisant lui-même les accommodements raisonnables que la société ne peut faire. Concrètement les intervenants du SITO mettent l'emphase sur la nécessité pour l'immigrant d'abandonner ses habitudes et réflexes culturels pour adopter ceux des Canadiens. Cela dit, la formation donnée ne semble pas avoir pour projet la « resocialisation » de l'immigrant mais plutôt de le doter des outils de communication dont disposent les autres chercheurs d'emploi. Cela dit, plusieurs répondants ont indiqué que pour eux cette formation avait aussi été une porte ouverte à la fois sur le marché du travail et sur la société canadienne. En somme, les enseignements de l'intervenant peuvent conduire l'immigrant à accepter, soit de façon pragmatique soit parce qu'il va les faire siennes, certaines valeurs et idées de la société d'accueil pour se construire une nouvelle réalité.

La seconde action du SITO sur le macro système consiste à sensibiliser les employeurs à la réalité des immigrants. Cette action de sensibilisation semble devenir une des priorités du SITO. Cette volonté de sensibilisation va de pair avec une stratégie de développement de partenariats avec le monde des affaires.

Les résultats de notre recherche montrent que l'intégration des immigrants dans la région de l'Outaouais est surtout les résultats de leur recours aux réseaux institutionnels formels. Ces réseaux sont structurés et fonctionnent pour répondre aux besoins spécifiques des nouveaux arrivants. Nos résultats se rapprochent de ceux d'Arcand (2009) qui démontrent que dans leur processus d'intégration les Maghrébins de Montréal comptent davantage sur les canaux officiels (Centre locaux d'emploi, gouvernement, organismes communautaires) que sur leurs amis ou leur famille pour s'insérer dans la société québécoise. Ce constat confirme l'importance d'un organisme tel que le SITO qui est devenu, au fil des ans, la porte d'entrée du réseau institutionnel d'aide sur lequel s'appuient les immigrants.

RÉFÉRENCES

ABOU, S. (1977). *Contribution à l'étude de la nouvelle immigration libanaise au Québec : Adaptation, Intégration, Acculturation*, Québec, Centre international de recherche sur le bilinguisme.

ANISEF, P. et KILBRIDE (2003). *Managing Two Words : The experiences and concerns of Immigrant Youth in Ontario*, Toronto, Toronto, Canadian Scholar's Press.

ANZEMBERGER, G.P. (2001). *Premier emploi*, Paris, Éditions Chiron.

ARBOUCH, P. (2007). *Les tabous dans les entreprises*, Paris Cedex, Éditions d'Organisation.

ARCAND, S. et al. (2009). « Insertion professionnelle d'immigrants et réseaux sociaux: le cas de Maghrébins à Montréal et Sherbrooke », *Cahiers canadiens de sociologie*, vol. 34, no 2., p 1-53.

ASSOGBA, Y. (1996). « Ripostes du communautaire a l'exclusion sociale des jeunes défavorisées : l'exemple du carrefour jeunesse emploi dans l'Outaouais », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 9, n° 1, p. 169-177

ASSOGBA, Y. (2000). *Insertion des jeunes, organisation communautaire et société*, Gatineau, Presses de l'Université du Québec en Outaouais.

ATTALI, J. (2003). *L'homme nomade*, Paris, Éditions Fayard.

BEGAG, A. (2003). *L'intégration*, Publications scientifiques, Lyon, Éditions Cavalier Bleu.

BELLEMARE, G. ET BRIAND (2002). *Théorie de la structuration et de la modernité et applications à l'étude des organisations, Cahier du CRISES*, Collection Études théoriques.

BENJAMIN, R. (2007). *L'action sociale pour un changement de société*, Paris, Éditions de L'Harmattan.

BHERER, H. (2001). *Immigration, société, entreprise : l'édification du Québec de demain*, Université Laval, Québec,

BILODEAU, G. (2005). *Traité de travail social*, Rennes, Éditions de l'école nationale de la santé publique.

BLACKBURN, J., (2003). *Incompréhensions interculturelles lors d'interventions auprès de familles immigrantes en contexte de protection de la jeunesse*, Mémoire de maîtrise en travail social, Université du Québec en Outaouais.

BOULET, M. et BOUDARBAT, B. (2010). *Un diplôme post-secondaire canadien, Un tremplin vers des emplois de qualité pour les immigrants?*, Montréal, Institut de recherche en politiques publiques.

BRUNELLE, C. (2001). *Discrimination et obligation d'accommodement en milieu de travail syndiqué*, Québec, Les Éditions Yvon Blais Inc.

CADÈNE, P. (2007). *La mondialisation, l'intégration des pays en développement*, Paris, Éditions Sedes.

CITOYENNETÉ ET IMMIGRATION CANADA, (1994). *Canada 2005, « Une stratégie pour la citoyenneté et l'immigration »*, Documentation Canada.

CITOYENNETÉ ET IMMIGRATION CANADA, (2005). *Les artisans de notre patrimoine, la citoyenneté et l'immigration au Canada de 1900 à 1977*, Ottawa, Travaux publics et services gouvernementaux Canada.

D'AMOURS, M. (2000). *Procès d'institutionnalisation de l'économie sociale au Québec*, Cahier du CRISES, études théoriques.

DARTIGUENAVE, J-Y. (2008). *Un savoir de référence pour le travail social*, Paris, Éditions Érès.

DEFOURNY, J., FAVREAU, L., et LAVILLE, J-L., (1998). *Économie sociale et insertion : un bilan international*, Paris, Collection sociologie économique, Desclée de Brouwer.

DÉOM, E. (2006). *La discrimination en emploi, quels moyens faut-il prendre?*, Presses de l'Université Laval, Québec.

DE QUEIROZ, J., M. et ZIOLKOWSKI, M. (1997). *L'interactionnisme symbolique*, Rennes, Éditions Presses Universitaires de Rennes.

DESLAURIERS, J-P. (2000). *Introduction au travail social*, Québec, Presses de l'Université Laval, Québec.

DORE, Gérald, (1991). « Oppression, intolérance et intervention : facettes d'une pratique à paramètres multiples », *Revue Service Social*, volume 40 numéro 3, Québec, Université Laval, p 3-8.

DORVIL, H. (2001). *Problèmes sociaux*, Québec; Presses de l'Université du Québec, Boul.

DOUCET, C. et FAVREAU, L. et ROBITAILLE, M. (2007). *L'Outaouais une région qui gagne et qui perd*, Gatineau, Université du Québec en Outaouais.

FAVREAU, L. (2004). *Économie sociale et développement local au Québec (1990-2000) : innovation et institutionnalisation des initiatives locales de création de richesses*, Cahier : Chaire de recherche du Canada en développement des collectivités (CRDC), 44 pages.

GRAVEL, S. (2001). *Santé et sécurité au travail. La situation des travailleuses et travailleurs immigrants à Montréal*, Québec, Direction de la santé publique de Montréal-Centre.

GUTH, S. (1994). *L'insertion sociale, mutations et complexité*, Paris, Éditions de l'Harmattan.

HELLY, D. (2004). *Immigrés et création d'entreprises*, Québec, Institut québécois de recherche sur la culture.

HUNTER, J., (1993). *L'emploi : un défi*, Ottawa, Travaux publics et services gouvernementaux Canada.

INKEL, A., (2000). *L'insertion sociale des personnes marginalisées et proches de la grande pauvreté : Analyse d'une intervention auprès des sans-abri dans l'Outaouais*, Mémoire de maîtrise en travail social, Université du Québec en Outaouais.

JACOB, A., RODRIGUE, J., et al. : (1993). *Les personnes immigrantes : partenaires du développement régional*, Actes du colloque national sur la régionalisation de l'immigration au Québec, Presses de l'Université du Québec en Outaouais.

JUTEAU, D., (2003). *La différenciation sociale : modèles et processus, Différenciation sexuelle et emplois standard / non standard : pour une généalogie des politiques d'intervention au Canada*, Montréal, Les Presses de l'Université de Montréal.

LABBÉ, P. (2005). *L'insertion professionnelle et sociale des jeunes*, Rennes, édition Apogée.

LABRUFFE, A. (2007). *60 tableaux de bord pour la gestion des compétences*, Paris Cedex, Éditions AFNOR.

LE BRETON, D. (2004). *L'interactionnisme Symbolique*, Paris, Presses Universitaires.

LEGAULT, G. (1992). *Femmes, migrations, interventions : Une rencontre interculturelle*, Montréal, École de service social, Université de Montréal.

LEGAULT, G. (2008). *L'intervention interculturelle*, Québec, Éditions Gaëtan Morin.

LOCK, J.K. (2003). *Jeunes et visibles : Accès des jeunes immigrants et membres de minorités visibles au marché du travail*, Gatineau, Développement des ressources humaines Canada.

MADIBBO, A. (2006). *Minority within a Minority*, Routledge, New-York, Taylor & Francis Group.

MANOJLO, T. (2005). *Les enjeux de l'institutionnalisation des organismes communautaires d'insertion*, Gatineau, Université du Québec en Outaouais.

OUELLET, N. (1998). *L'immigration et le marché du travail : une évaluation du processus de sélection et d'intégration des immigrants au Québec*, Québec, Direction de la recherche du ministère de l'immigration du Québec.

PANHUYS, H. (2000). *Diversité des cultures et mondialisation*, Paris, Éditions de l'Harmattan.

PHARMABIO DÉVELOPPEMENT, (2009). « Les scientifiques formés à l'étranger et l'univers des sciences de la vie : Un monde de possibilité! », Regard sur les industries des produits pharmaceutiques et biotechnologiques, Vol 2 No 1/Juin 2009, p 1-32.

RENAUD, J. (2001). *Ils sont maintenant d'ici!*, Québec, Les Publications du Québec.

RENAUD, J. (2004). *Racisme et discrimination*, Québec, Presses de l'Université Laval.

SALOMÉ, J. (2000). *Oser travailler heureux*, Paris, Éditions Albin Michel S.A.

SANICOLA, L. et al. (1994). *L'intervention de réseaux*, Collection Travail social, Paris, Éditions Bayard.

SCHNAPPER, D. (1991). *La France de l'intégration : sociologie de la nation en 1991*, Paris, Éditions Gallimard.

SCHWARTZ, B. (1991). *L'insertion professionnelle et sociale des jeunes*, Nancy, Les Presses de Graphic-Expansion.

SHALLY, B.G. (1998). *L'entrepreneurship en Afrique Noire*, Paris, Éditions de L'Harmattan.

TEENAZ, J. (2009). « Mettons-y fin! Les stéréotypes sont une forme de racisme », *Nouvel Arrivant au Canada*, Vol. Juillet / Août, p5-24.

TREMBLAY, R. et TREMBLAY, D-G. (2010). *La classe créative selon Richard Florida – un paradigme urbain possible ?* Québec, Presses de l'Université du Québec.

VATZ-LAAROUSSI, M. et al., (1999). *Les histoires familiales au cœur des stratégies d'insertion : trajectoires de migration en Estrie et au Saguenay-Lac-St-Jean*, Sherbrooke, Université de Sherbrooke.

VATZ-LAAROUSSI, M., (2009). *Mobilité, réseaux et résilience, Le cas des familles immigrantes et réfugiées au Québec*, Québec, Presses de l'Université du Québec.

VILLE DE MONTRÉAL, (2001). *L'immigration et l'intégration : Un enjeu québécois, une problématique montréalais*, Montréal, Mémoire de la ville de Montréal, L'énoncé de politique en matière d'immigration et d'intégration du gouvernement du Québec, Commission parlementaire sur la Culture, Ville de Montréal.

Sites Internet :

<http://www.jeuneafrique.com/Article/ARTJAWEB>

<http://www.radio-canada.ca>

<http://www.sito.qc.ca>

<http://www.statican.gc.ca/pub/81-595-m2010084.fra.pdf>

<http://www.tv5monde.com>

<http://www.ville.gatineau.qc.ca>