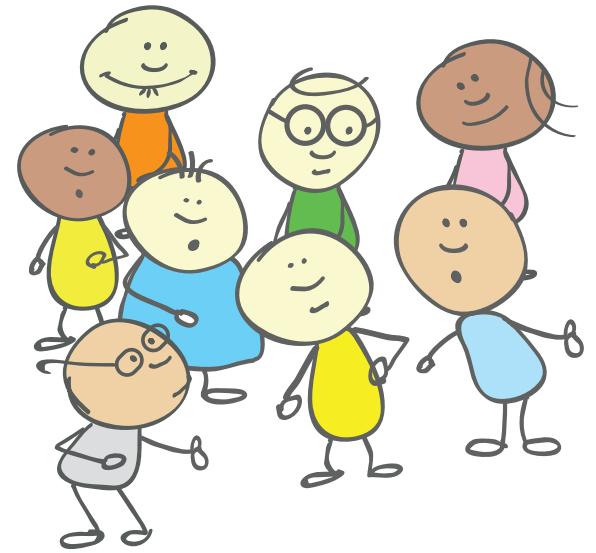


Groupes de discussion avec des familles immigrantes



L'équipe du projet Immigration-Petite enfance-Capitale-Nationale (IPECN) est fière de vous présenter cette quatrième édition de l'infolettre qui fait suite aux consultations qui ont eu lieu au cours de l'été 2017. Dans l'optique de mieux cerner les réalités des familles issues de l'immigration et d'identifier leurs besoins, leurs difficultés et leurs stratégies d'adaptation, dix groupes de discussion ont été tenus durant cette période.

L'objectif général était de dresser un portrait actuel de la situation de ces familles et de recueillir leurs perceptions des différents services. Les échanges ont également porté sur la qualité de la relation avec les intervenants des milieux de la santé et des services sociaux, de l'éducation, des services de garde ainsi que des organismes communautaires et de loisirs.

Pour en apprendre davantage sur le déroulement des groupes de discussion et découvrir les premiers résultats de ces échanges, vous êtes invités à parcourir les pages qui suivent. Il est important de préciser que les données contenues dans cette infolettre illustrent les opinions et les perceptions des participants à un moment précis. Ces derniers se sont exprimés librement et volontairement sur divers sujets qui leur ont été proposés. Bien que les informations recueillies nous renseignent sur les individus qui ont participé à l'étude, les résultats ne peuvent être généralisés à l'ensemble de la population.

SOMMAIRE

Vue d'ensemble	3
Comparaison des catégories ...	5
Processus migratoire	6
Installation et logement.....	7
Langue et interprétariat	8
Francisation	9
Santé et services sociaux	10
Milieu scolaire	13
Services de garde	17
Milieu communautaire	21
Conclusion	24



Pendant l'été 2017, nous avons tenu dix groupes de discussion, cinq avec des travailleurs qualifiés et cinq autres avec des réfugiés. Le but était de valider si les besoins, les difficultés et les stratégies d'adaptation étaient les mêmes pour ces deux catégories d'immigration.

Pour participer à l'étude, les parents devaient avoir au moins un enfant âgé de 0 à 5 ans et être arrivés entre le 1^{er} janvier 2012 et le 31 décembre 2016. Les participants ont été regroupés selon leur proximité culturelle, géographique ou linguistique. Ils provenaient des principales communautés présentes sur le territoire de la Capitale-Nationale. Ce choix visait à diversifier les profils des participants à l'étude et non pas à mettre en évidence les caractéristiques des communautés retenues.

Les études sur l'intervention interculturelle prennent rarement en compte la perspective des immigrants. Elles mettent davantage l'accent sur les perceptions et le vécu des intervenants. La pertinence et l'originalité de cette étude reposent notamment sur le fait de donner la parole aux personnes immigrantes afin de comprendre le sens qu'elles donnent à leurs expériences.

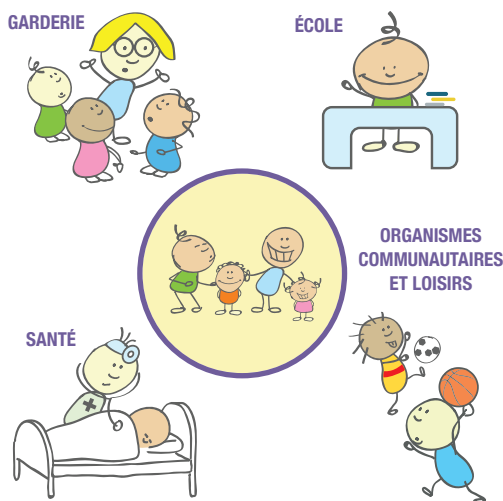
Recrutement

Le recrutement des participants a été réalisé principalement à partir de la base de données du Centre multiethnique de Québec (CMQ), à l'exception de trois candidats qui ont été référés par un organisme partenaire. Il y a eu au total 50 participants; 30 mères et 20 pères.

Les cinq groupes de discussion avec des travailleurs qualifiés se sont déroulés en français. En revanche, quatre des cinq groupes de réfugiés ont été tenus avec l'aide d'un interprète.

Pays d'origine des participants

Réfugiés	Travailleurs qualifiés
Bhoutan, Népal	Maroc, Tunisie
Syrie	Colombie, Brésil
République démocratique du Congo, Burundi	France
Myanmar	Moldavie
Colombie	Cameroun, Côte d'Ivoire



Activité d'ouverture

L'ouverture des groupes de discussion a pris la forme d'une activité ludique. Nous avons conçu une affiche représentant une famille immigrante ayant de jeunes enfants et les différents secteurs de son environnement, à savoir les institutions de santé, l'école, la garderie, les organismes communautaires et les loisirs. Les participants étaient invités à exprimer leur appréciation des services reçus dans chacun des secteurs à l'aide d'autocollants symbolisant trois émotions : un visage souriant, un visage en colère et un visage neutre.

Cette activité a permis d'amorcer la discussion dans une ambiance décontractée et de donner aux participants un aperçu des sujets qui seraient abordés au cours de la rencontre. De plus, elle a servi à identifier, pour chacun des groupes, les secteurs qui posent le plus de difficultés aux participants afin de gérer le temps de discussion en conséquence.



Principales limites

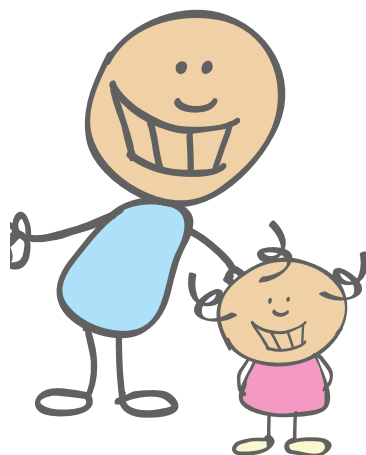
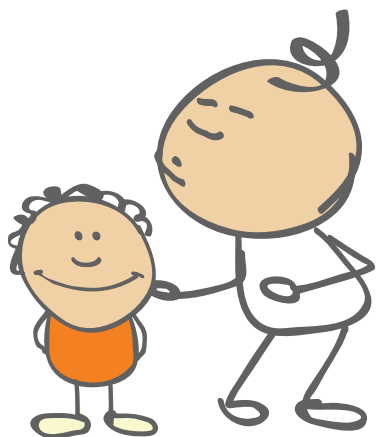
- Les personnes issues de l'immigration temporaire ne sont pas représentées dans cette étude.
- Le nombre de participants ainsi que la proportion d'hommes et de femmes varient d'un groupe à l'autre.
- Le degré de confort, lorsqu'il faut s'exprimer ou émettre des critiques devant un groupe est variable d'une culture à l'autre.
- La présence d'un interprète dans certains groupes a eu une incidence sur la dynamique de discussion, les relations entre les participants et sur les informations recueillies.
- Les propos des participants ont pu être influencés par les rapports de proximité de ces derniers avec le CMQ, la présence d'un observateur pendant les rencontres ou par l'effet de désirabilité sociale.

Déroulement des discussions

Lors des échanges, nous avons tenté de comprendre, pour chacun des secteurs, ce qui explique la satisfaction ou l'insatisfaction des participants et leurs perceptions des interactions avec les intervenants. Les discussions ont permis de mettre en évidence la variété des expériences et des points de vue.

Nous nous sommes ensuite intéressés, de manière plus générale, aux stratégies d'adaptation mises en œuvre par les parents en réaction à leur nouvel environnement. Nous leur avons demandé, par exemple, quels conseils ils donneraient à des parents originaires de leur pays qui viendraient s'installer au Québec, pour faciliter leur adaptation et celle de leurs enfants.

D'une durée d'environ 2 heures, les entretiens se sont déroulés dans les locaux du CMQ en raison de sa localisation et de la connaissance qu'ont les familles immigrantes de cet organisme.



Différences culturelles

Pour les groupes en provenance d'Asie, les participants étaient plutôt réservés. Ils avaient une certaine retenue à s'exprimer publiquement et à entrer en opposition les uns avec les autres. Leurs perceptions étaient de manière générale homogènes et positives. À l'opposé, dans les groupes provenant d'Amérique du Sud, d'Afrique du Nord, d'Afrique centrale, d'Afrique de l'Ouest et du Moyen-Orient, les participants se sont exprimés ouvertement. Ils étaient à l'aise d'exposer leurs points de vue concernant les services reçus et leurs relations avec les intervenants.

Ces différentes attitudes peuvent s'expliquer en partie par la dimension culturelle puisque dans certaines cultures les individus évitent d'exprimer des opinions négatives et des critiques en public. La réserve dont certains participants ont fait preuve pourrait également être causée par un sentiment de reconnaissance envers le Québec qui les a accueillis et le CMQ qui les a aidés lors de leur installation. Cette transition marque la fin d'une situation humanitaire très difficile et des souffrances qui en découlent.

Différences entre les expériences des réfugiés et des travailleurs qualifiés

Réfugiés	Travailleurs qualifiés
Un processus migratoire marqué par la séparation familiale et le déracinement	Un projet d'immigration planifié
Installation : prise en charge par le CMQ	Installation : difficultés liées au logement
La langue comme un obstacle	La langue comme la clé de l'intégration
Accès aux interprètes difficile	Motivation à apprendre le français
Francisation difficile	Francisation rapide

Réfugiés : séparation familiale et déracinement

Les personnes réfugiées vivent un processus d'immigration particulier dans la mesure où leur expatriation n'est pas volontaire. Elle se fait le plus souvent en catastrophe alors que leur vie et celle de leurs proches sont menacées. Par conséquent, la séparation avec la famille est difficile. Beaucoup de réfugiés vivent ainsi avec l'espoir de voir leur famille venir les rejoindre au Canada.

L'arrivée dans le pays d'accueil est vécue comme un déracinement, voire un déchirement, d'autant plus que les membres de la famille laissés derrière soi se trouvent souvent dans des conditions humanitaires difficiles. Il s'agit de la famille élargie, des parents, des frères et sœurs, mais aussi du conjoint et des enfants dans certains cas. Cet état psychologique est accentué par la peur de l'inconnu et le sentiment de solitude. Même si ces émotions s'estompent avec le temps, beaucoup de personnes restent marquées par un sentiment de culpabilité venant du fait d'être parties et d'avoir laissé leur famille en danger.

Plusieurs réfugiés ont évoqué la question du regroupement familial. Ils vivent avec l'espoir que les autorités canadiennes puissent faciliter ce processus de manière à leur permettre d'accueillir d'autres membres de leur famille. Les réfugiés syriens, par exemple, expriment leur frustration de ne pouvoir apporter aux membres de leur famille une aide financière susceptible d'améliorer leur condition de vie, puisque l'envoi d'argent du Canada vers certains pays du Moyen-Orient est interdit.

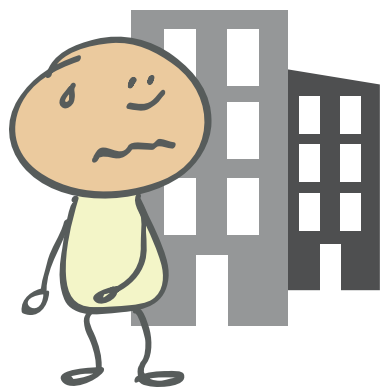
Pour avoir fui des pays traversés par des conflits et des tensions sociales, les réfugiés apprécient la ville de Québec parce qu'ils retrouvent un sentiment de sécurité. Ils estiment que la vie y est tranquille et qu'il n'y a pas de criminalité. D'après une participante, il n'y a pas non plus de violence contre la femme ni de viol. Si pour la plupart des réfugiés l'avenir est incertain, ceux-ci sont rassurés et persuadés que leurs enfants pourront dorénavant vivre une vie paisible loin des problèmes et bénéficier gratuitement d'une bonne éducation.

Travailleurs qualifiés : un projet planifié

Contrairement aux réfugiés, les travailleurs qualifiés préparent leur projet migratoire à l'avance. La plupart ont pris le temps de se renseigner sur le travail, le système scolaire, les services de garde, le logement, le climat et autres aspects de la vie au Québec. Ils estiment que cette préparation est indispensable pour faciliter l'installation et éviter les surprises.

Les participants ont eu recours à plusieurs sources d'information officielles et non officielles. Parmi les sources officielles, ils ont cité le service Service d'intégration en ligne (SIEL) qu'ils jugent assez complet, ainsi que le livre imprimé remis aux futurs immigrants, une fois qu'ils ont obtenu leur Certificat de sélection du Québec (CSQ). Certains précisent que l'information disponible était insuffisante et qu'ils auraient aimé en savoir plus sur, par exemple, comment habiller les enfants selon les saisons ou encore comment trouver un logement. Pour ce qui est des sources non officielles, il s'agit de différents forums sur l'immigration où les personnes partagent leurs expériences et s'échangent des conseils et des informations au sujet de la vie au Québec.

Pour les travailleurs qualifiés, la question de la distance avec la famille n'a pas été évoquée dans la plupart des groupes. Toutefois, les participants d'origine française ont souligné avoir traversé une période d'adaptation difficile marquée par les questionnements identitaires et le sentiment d'avoir perdu leurs repères. Les travailleurs qualifiés voient dans le Québec les opportunités économiques et les possibilités de carrière pour eux et la garantie d'une bonne scolarité pour leurs enfants leur permettant ainsi un avenir meilleur.



Installation des réfugiés : prise en charge par le CMQ

Les réfugiés sont complètement pris en charge par le CMQ dès leur arrivée. Pendant les premières journées, ils sont accueillis dans les habitations du centre multiethnique de Québec (HCMQ) et sont accompagnés dans les procédures administratives et la recherche de logement. Le CMQ joue le rôle d'intermédiaire entre les personnes réfugiées et les propriétaires d'immeubles. Cette prise en charge est indispensable surtout pour les allophones qui ne maîtrisent pas le français à leur arrivée.

Par ailleurs, les réfugiés apprécient l'effort que font certains interlocuteurs pour communiquer avec eux, comme : utiliser un traducteur électronique pour trouver un mot dans leur langue d'origine, utiliser des mots simples, parler lentement, bien articuler, répéter les mots et les phrases plusieurs fois, utiliser des images, dessiner, s'exprimer avec des gestes et des signes.

Installation des travailleurs qualifiés : difficulté à trouver un logement

La phase d'installation serait plus difficile à vivre pour les travailleurs qualifiés parce qu'ils doivent compter davantage sur leurs propres moyens. Le CMQ offre des services pour les personnes issues de cette catégorie d'immigration, mais elles doivent au préalable connaître l'organisme pour aller y demander des services. Ces derniers sont basés sur l'évaluation des besoins et, par conséquent, varient d'une personne à l'autre. Cela constitue une grande différence par rapport au cas des réfugiés qui sont pris en charge dès leur arrivée au Québec.

Par ailleurs, trouver un logement a été problématique pour plusieurs travailleurs qualifiés. À leur arrivée, ils sont accueillis par des amis ou des membres de la famille qui les hébergent pendant quelques jours. Plusieurs ont dû faire face au refus des propriétaires de leur louer un logement à cause de l'absence d'un historique de crédit au Canada. Certains ont été contraints de demeurer plus longtemps chez leurs proches, ce qui a été difficile à vivre pour chacune des parties. D'après l'expérience d'une mère, il semble que les propriétaires soient encore plus méfiants quand il s'agit d'un étudiant étranger qui vient de s'installer au Québec. Pour certains participants, avoir un garant a été suffisant pour résoudre le problème; pour d'autres, c'est l'aide du CMQ qui a facilité leurs démarches. Plusieurs témoignages vont dans le même sens et confirment le rôle joué par cet organisme pour répondre aux besoins d'information des nouveaux arrivants et pour les guider lors de leur installation. En revanche, pour quelques participants, le logement a été réservé avant leur arrivée et les premiers mois ont été payés à distance sans difficultés. Toutefois, des parents font remarquer que ce mode de paiement ne semble pas possible à partir de tous les pays.

Certains travailleurs qualifiés ont souligné que les premières démarches d'installation sont d'autant plus difficiles pour les parents ayant des enfants en bas âge qui nécessitent beaucoup d'attention. Il n'est pas évident de déménager, d'équiper la maison, de gérer les démarches administratives, de chercher un emploi et de s'occuper en même temps des enfants qui doivent eux aussi s'acclimater. Partant de ce qu'ils ont vécu, les participants estiment qu'il serait nécessaire de renforcer les services d'aide au logement à l'intention des travailleurs qualifiés. Il faudrait également les aviser de ces obstacles avant leur arrivée afin qu'ils prévoient des solutions.

Travailleurs qualifiés : la langue comme la clé de l'intégration

La question de la langue se pose avec moins d'intensité pour les travailleurs qualifiés non francophones qui semblent réussir à s'approprier le français plus rapidement que les réfugiés. L'apprentissage du français est perçu comme la clé de la réussite de leur intégration dans la société d'accueil. Un répondant a dit avoir commencé à prendre des cours de français dans son pays d'origine en préparation à son projet d'immigration. Il conseille à tous ceux qui souhaitent s'installer au Québec de le faire, même s'il trouve que le parler québécois est différent du français appris à l'école.

Réfugiés : la langue comme un obstacle

L'apprentissage de la langue française est un obstacle majeur pour les personnes réfugiées que nous avons rencontrées. À leur arrivée, la plupart ne connaissent pas un seul mot de français. Les interactions quotidiennes sont difficiles, voire impossibles, ce qui provoque un sentiment de frustration chez ces individus et les vulnérabilise davantage.

La méconnaissance du français fait en sorte que toutes les interactions quotidiennes sont difficiles, que ce soit pour recevoir des soins de santé, interagir avec le personnel des services de garde ou des écoles, pour faire l'épicerie ou encore pour s'orienter dans la ville. Ils sont gênés de ne pas pouvoir réagir quand on leur adresse la parole.

L'organisation de la vie de tous les jours est également compliquée. Ils ne comprennent pas les messages téléphoniques, ni le courrier qu'ils reçoivent. Cette situation peut avoir des conséquences importantes comme manquer un rendez-vous, générer des malentendus ou encore devoir payer des frais de retard.

Réfugiés : accès aux interprètes difficile

Les témoignages révèlent que même après plusieurs mois de francisation, il est difficile pour la plupart des réfugiés d'être autonomes dans leur vie quotidienne. Pour les langues népalaise et birmane en particulier, les interprètes ne sont pas assez nombreux pour répondre aux besoins dans la région de la Capitale-Nationale.

Les participants ont rapporté plusieurs situations où ils n'ont pas eu accès aux services en raison de l'indisponibilité des interprètes, notamment pour ce qui est du domaine médical. Un participant népalais a déclaré que dans sa famille, ils ne consultent plus les médecins quand ils sont malades parce qu'ils ne peuvent pas communiquer avec eux et qu'il n'y a pas d'interprète pour les aider. Ils combattent la maladie jusqu'à la guérison, ce qui est risqué notamment pour les enfants, précise-t-il. Un autre participant a ajouté que bien qu'ils soient arrivés depuis plusieurs mois, ses enfants n'ont pas encore reçu les vaccins nécessaires en raison du manque d'interprètes. Lors des consultations, la communication avec le personnel médical est très compliquée, ce qui augmente les inquiétudes des parents. Il semble que les difficultés d'accès aux interprètes concernent davantage les consultations dans les urgences. Des répondants ont également mentionné que pour certains rendez-vous, il serait important qu'ils soient accompagnés d'un interprète de même sexe. Une femme a mentionné qu'elle avait annulé plusieurs rencontres de suivi de grossesse parce que l'interprète était un homme. Elle était gênée d'aborder certains sujets avec son médecin en sa présence.

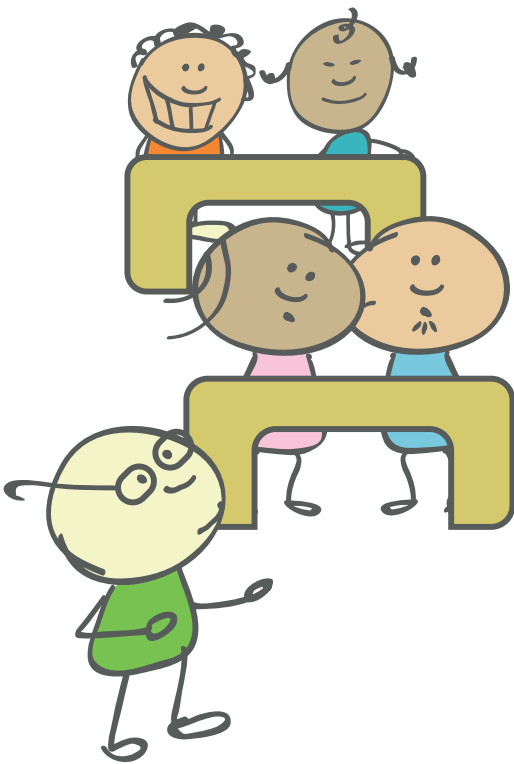
Le manque d'interprètes complique la situation des réfugiés et les empêche d'accéder à tous les services dont ils ont besoin. De manière générale, les réfugiés estiment que ce problème est urgent et qu'il faut le résoudre en priorité.

Réfugiés : francisation difficile

La barrière linguistique est la principale difficulté des personnes réfugiées. Avec les cours de francisation, la situation s'améliore graduellement. À ce sujet, une participante a déclaré : « Aussitôt que j'ai commencé la francisation, c'était comme s'il y avait un voile qui se dégageait petit à petit devant mes yeux ».

La francisation est jugée bénéfique par la plupart des réfugiés pour acquérir un vocabulaire de base leur permettant d'interagir dans les situations de la vie courante. Cependant, ils trouvent que le français est difficile à apprendre et qu'ils progressent très lentement. Ils pensent qu'ils réussiront peut-être à parler un jour, mais qu'ils ne pourront pas écrire et lire parfaitement. Certains ont échoué des examens plusieurs fois, ils disent qu'ils oublient vite ce qu'ils ont appris à l'école. La situation est pire pour les personnes analphabètes puisque certaines n'ont jamais été scolarisées.

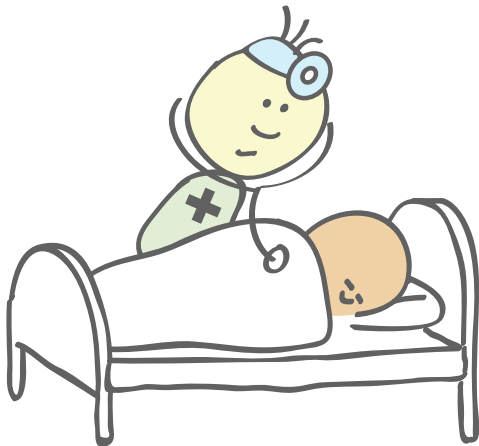
Ces rendez-vous quotidiens de francisation remplissent une fonction sociale importante. Ils sont perçus par les participants comme des lieux de rencontre et d'échange avec leur communauté. Ils leur permettent aussi de développer des réseaux de connaissances et de tisser des amitiés. Les nouveaux arrivants passent des moments agréables à parler de leur pays et de leur famille. Ils renouent ainsi avec leur culture, ce qui leur procure un certain épanouissement et atténue leur nostalgie.



Travailleurs qualifiés : francisation rapide et motivation à apprendre

Les travailleurs qualifiés s'impliquent dans les cours de francisation, ce qui leur permet d'apprendre la langue et de comprendre, au fur et à mesure, le fonctionnement du système québécois. Les participants expliquent que les cours de francisation permettent non seulement d'apprendre les règles linguistiques et d'enrichir son vocabulaire, mais aussi de comprendre le fonctionnement du système local. Un participant a précisé par exemple qu'il avait compris la différence entre un CLSC et un hôpital grâce aux cours de francisation, de même que la distinction entre les CPE, les garderies privées et le milieu familial. Les travailleurs qualifiés partagent l'avis des personnes réfugiées sur l'idée que le contenu des cours de francisation devrait être ancré dans la vie de tous les jours. Le programme devrait donc prendre en considération les priorités des nouveaux immigrants en matière de communication afin de les outiller pour les interactions quotidiennes.

Certains estiment que la francisation ne passe pas seulement par les cours, mais aussi par le travail qui permet d'entrer en contact avec les gens et de se familiariser avec le parler québécois. En effet, pour plusieurs répondants, l'apprentissage du français passe par l'immersion dans le milieu professionnel qui leur permet de côtoyer les gens et de pratiquer le français québécois. Connaître l'anglais ne suffit pas pour vivre à Québec, constate une participante qui pensait qu'elle allait pouvoir se débrouiller en parlant anglais. En résumé, les travailleurs qualifiés démontrent plus d'implication dans l'apprentissage du français et deviennent autonomes plus rapidement.



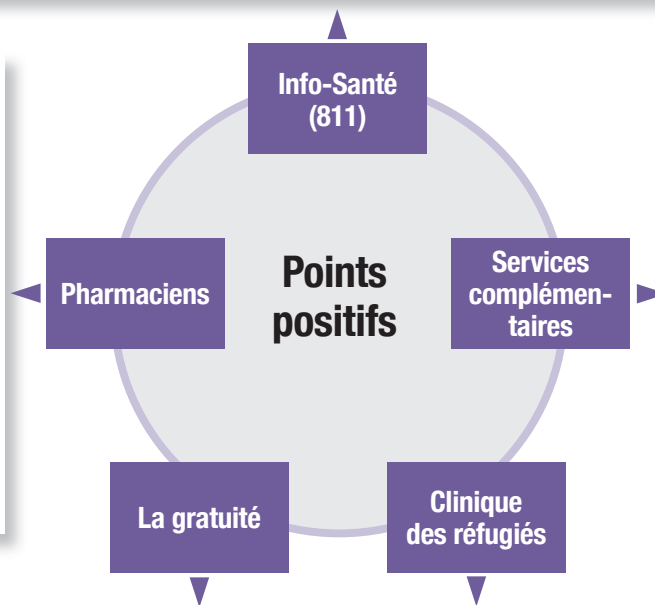
Les participants se sont exprimés aussi bien sur les services offerts dans le secteur de la santé que sur les interactions avec les différents intervenants qu'ils ont eu l'occasion de rencontrer. Leurs témoignages relatent des expériences qui concernent le plus souvent leurs enfants, mais également leur propre vécu.

Ils ont relevé les aspects qu'ils jugent positifs ou négatifs de ces expériences. Leurs jugements sont souvent construits à partir de la référence aux conditions et aux caractéristiques des services de santé dans leur pays d'origine ou de transit. La comparaison est parfois favorable au régime québécois et d'autres fois à celui du pays d'origine.

Les répondants ont une appréciation positive du service téléphonique Info-Santé (811). Ce service leur permet d'avoir un avis médical rapidement et en tout temps. Ils trouvent que les professionnels de la santé qui répondent aux appels prennent le temps de comprendre la situation et de conseiller les utilisateurs. Ce service a été évoqué par plusieurs personnes comme un élément positif des services de santé au Québec, mais il reste inaccessible à ceux qui ne maîtrisent pas la langue française.

Les besoins d'information et de conseil en matière de santé sont souvent comblés par les pharmaciens. Ces derniers sont appréciés parce qu'ils sont à l'écoute du client et prennent le temps de lui expliquer l'utilisation des médicaments prescrits et leurs effets secondaires. Ils complètent l'information que le patient n'a pu obtenir auprès de son médecin. Dans les cas de problèmes mineurs, les pharmaciens se substituent aux médecins. Les parents préfèrent les consulter en premier pour avoir des médicaments et des conseils rapidement.

D'après les participants, le principal avantage du système de santé québécois est la gratuité des services et dans certains cas des médicaments. Cependant, des participants ont déclaré qu'ils préfèrent payer et avoir accès aux soins plus rapidement.



Les expériences positives qui nous ont été rapportées concernent différents services comme l'orthophonie, le suivi de grossesse ou l'accouchement. Une mère a particulièrement apprécié que les professionnels expliquent aux parents le développement du langage chez l'enfant et qu'ils les guident dans les pratiques et les exercices à faire à domicile. Les cycles se terminent avec un bilan à la fin des séances pour évaluer la progression de l'enfant.

L'existence d'une clinique dédiée aux réfugiés les prenant en charge dès leur arrivée a été saluée par plusieurs d'entre eux. L'autre avantage de cette clinique est la disponibilité des interprètes, estiment les répondants.

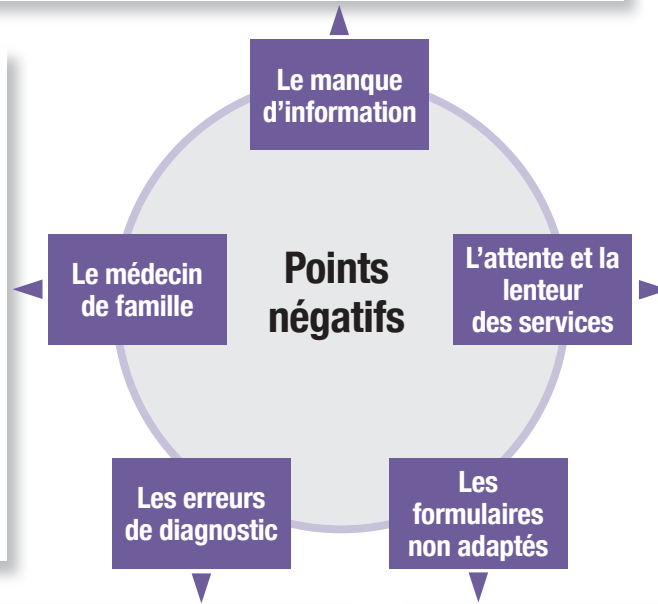
En se fiant aux propos des participants, nous avons constaté qu'il y a une incompréhension du système de santé au Québec. Les répondants manquent d'information sur les différentes institutions et leurs rôles. Plusieurs personnes ont dit ne pas savoir où se diriger, quoi faire et à qui demander de l'aide en cas de problème. Les répondants soulignent également que l'information qu'ils obtiennent auprès de leur communauté n'est pas toujours fiable, d'où la nécessité d'avoir des sources d'information officielles pour leur expliquer le fonctionnement des institutions de santé et les orienter dans les services. Le manque d'information contraint certains à ne pas consulter et à garder les enfants à la maison jusqu'à la guérison. D'autres vont tenter de se soigner à l'aide de médicaments qu'ils auront apportés de leur pays d'origine.

Le problème d'accès aux médecins et la lenteur des services ont été évoqués dans l'ensemble des groupes. Les participants ont relaté de nombreuses situations où ils ont dû patienter longtemps avant d'être vus par un médecin. Ils ont souligné à quel point cette attente a été difficile, particulièrement pour les enfants et les bébés. Cependant, en se fiant à certains participants, la qualité des soins reçus a pu faire oublier les heures passées dans la salle d'attente. « Une fois la personne prise en charge par l'équipe médicale, on s'occupe bien d'elle », explique l'un d'entre eux. Par ailleurs, plusieurs participants remarquent que la lenteur des services concerne aussi les résultats des analyses médicales et des radiographies. Les malades doivent faire preuve de patience avant de recevoir les résultats, ce qui n'est pas le cas dans plusieurs pays d'origine, d'après les participants.

Les participants qui ne sont pas suivis par un médecin de famille estiment que leur accès aux services de santé, notamment aux médecins spécialistes serait meilleur s'ils en avaient un. Cependant, les participants ayant déjà un médecin de famille estiment que cela ne leur donne pas d'avantages étant donné qu'ils ne peuvent pas le consulter aussitôt qu'ils sont malades. Ils auraient souhaité que leur médecin soit plus accessible quand ils ont besoin de lui. Plusieurs participants estiment d'ailleurs que le système de santé dans leur pays d'origine est plus efficace qu'au Québec.

Plusieurs personnes rencontrées ont dit avoir fait l'expérience d'un mauvais diagnostic par les médecins ou le personnel infirmier, ce qui a engendré des complications dans leur état de santé ou celui de leurs enfants. Les participants estiment que ces erreurs de jugement seraient dues au manque de temps dont dispose le personnel pour examiner les patients. Les consultations sont généralement brèves, notamment dans les urgences.

En parlant de l'adaptation des services aux personnes immigrantes, une participante nous fait remarquer que le formulaire du CLSC destiné aux femmes enceintes ne tient pas compte des femmes issues de l'immigration. Il contient des questions standards qui ne s'appliquent pas aux futures mamans dont les familles ne vivent pas au Québec.



Différences de perception

Médication : Plusieurs participants ont exprimé leur étonnement vis-à-vis de la difficulté de se faire prescrire des médicaments en général et plus spécifiquement des antibiotiques. Après avoir attendu pour rencontrer le médecin, certains participants se sont dit déçus de se faire proposer des antidouleurs en vente libre. Parmi les travailleurs qualifiés, de nombreuses personnes disent rapporter des médicaments du pays d'origine. Les raisons sont variées : au début, c'est parce qu'ils ne connaissent pas les médicaments d'ici, mais par la suite, c'est parce qu'ils ne trouvent pas d'équivalents ou qu'ils les jugent moins efficaces ou parce qu'ils ont de la difficulté à les obtenir au Québec.

Fièvre : La notion de la fièvre est revenue à plusieurs reprises au cours des discussions. Ce symptôme inquiète beaucoup les parents qui le considèrent comme un signe alarmant. Cependant, pour les Québécois, la fièvre n'est qu'un signe banal surtout si elle ne dure pas plus que 3 jours, remarque un participant.



Aspects à améliorer

Des participants ont rapporté qu'ils ne se sentent pas toujours bien accueillis par le personnel. Certains semblent de mauvaise humeur et donnent l'impression d'être fâchés, estiment-ils. D'autres participants ont critiqué le fait que les médecins soient souvent pressés et qu'ils ne prennent pas le temps d'examiner le patient et de comprendre son état de santé comme il se doit. Les participants remarquent que les médecins ont tendance à prescrire des calmants sans chercher à connaître la source des problèmes. «Les médecins d'ici ne touchent pas le patient, ils se contentent de lui poser des questions. Ils ne vérifient pas s'il souffre d'autre chose», déplore une participante.

Les consultations sont rapides et sommaires, ce qui conduit aux erreurs de diagnostic et à la complication des cas, concluent les participants.

La perception générale des relations avec les professionnels de la santé est largement positive, toutefois certains aspects négatifs ont été mentionnés lors des groupes de discussion. Les aspects positifs concernent notamment l'interaction avec les enfants, l'attention portée aux patients et la patience du personnel médical avec ceux qui ne comprennent pas bien le français. Quant aux aspects moins appréciés, les participants ont fait référence à l'accueil, à la disponibilité du personnel et au déroulement des consultations.

Par ailleurs, en ce qui concerne le suivi des consignes, il semble que ce ne soit pas tant la relation avec le personnel que la perception des participants qui est déterminante. Les parents ont expliqué qu'ils tiennent compte seulement de ce qui a du sens de leur point de vue. «J'écoute tout ce que l'infirmière m'explique, mais si je ne suis pas convaincue, je ne le fais pas », précise une maman en parlant de l'infirmière qui lui rendait visite périodiquement après la naissance de son bébé.

Aspects positifs

Les parents apprécient particulièrement la manière dont les professionnels de la santé s'adressent aux enfants, les rassurent et leur expliquent ce qu'ils font. Ils trouvent que les infirmiers ainsi que les médecins sont patients avec les enfants. Ils prennent le temps de jouer avec eux et leur donnent souvent des cadeaux. Le fait que les médecins ne portent pas d'uniforme a été mentionné comme un élément positif parce que cela évite d'effrayer les enfants.

De nombreux participants trouvent que les professionnels de la santé portent beaucoup d'attention aux patients, notamment les préposés aux bénéficiaires. Ils s'intéressent à eux et demandent des renseignements sur leur situation personnelle. Une participante a rapporté, par exemple, qu'une infirmière lui a laissé son numéro personnel pour l'appeler en cas de besoin parce qu'elle savait qu'elle ne connaissait encore personne au Québec.

Les participants qui ne maîtrisent pas la langue française trouvent que certains professionnels font preuve de patience en cherchant la traduction de certains mots en ligne ou encore en répétant les explications afin de s'assurer que les messages ont été bien compris.



Francisation

D'après les témoignages, la francisation des enfants allophones est très rapide à l'école. Ils apprennent vite et ils parviennent en peu de temps à s'exprimer en français et à le comprendre.

A ce sujet, l'un des parents déclare apprécier l'absence de classes d'accueil dans plusieurs écoles de la ville de Québec, contrairement à celles de Montréal. « Dans la plupart des cas, les nouveaux élèves vont directement en classe régulière. Ainsi, ils évoluent plus vite, car ils sont capables d'apprendre le français parallèlement aux autres apprentissages », argumente le papa.

Concernant les services de soutien à la francisation, d'autres parents ont déploré le manque de ressources dans les écoles. « Un enseignant vient donner des cours une fois par semaine, voire aux dix jours ». De plus, les horaires ne sont pas coordonnés avec les autres cours. L'enfant est obligé de manquer ses cours réguliers pour aller à la francisation, ce qui risque d'affecter ses résultats scolaires.

Les premiers jours d'un enfant immigrant au sein de sa nouvelle école représentent une expérience marquante aussi bien pour lui que pour ses parents. L'enfant qui, dans la plupart des cas, ne maîtrise pas le français à son arrivée, est appelé à s'intégrer à un nouveau groupe d'amis et à s'adapter au système scolaire et pédagogique. Face à autant de changements, les enfants peinent à retrouver leurs repères. Il semble que la difficulté d'adaptation peut affecter les résultats scolaires des enfants, ce qui est susceptible de les déstabiliser et de fragiliser davantage leur sentiment de confiance. À travers les expériences rapportées par les participants, l'adaptation est facilitée lorsque les parents s'impliquent et travaillent avec les enfants à comprendre leur nouvel environnement. Cet accompagnement peut être difficile pour certains parents puisqu'ils se trouvent eux-même en situation d'adaptation et qu'ils découvrent au fur et à mesure le fonctionnement du système scolaire.

Bien que l'objectif ait été de recueillir les perceptions des participants par rapport au niveau préscolaire, les parents se sont exprimés sur leur expérience avec l'école en général.

Reconnaissance du niveau scolaire

D'après certains parents rencontrés, la reconnaissance du niveau scolaire de l'enfant est parfois injuste, car elle ne s'appuie pas sur une évaluation objective des apprentissages, mais sur la perception de la qualité de l'enseignement scolaire dans le pays d'origine.

Selon les participants, on a tendance à sous-estimer au Québec la qualité de l'enseignement dans certains pays et on préfère rétrograder les enfants afin qu'ils acquièrent une meilleure base. Une mère raconte à ce propos que sa fille a été démotivée après avoir été placée dans un niveau inférieur. Lorsqu'elle a contesté cela auprès des enseignants, on lui a promis de faire passer un test de niveau à l'enfant au cours de l'année scolaire pour vérifier s'il pouvait changer de classe, mais cela n'a jamais eu lieu.

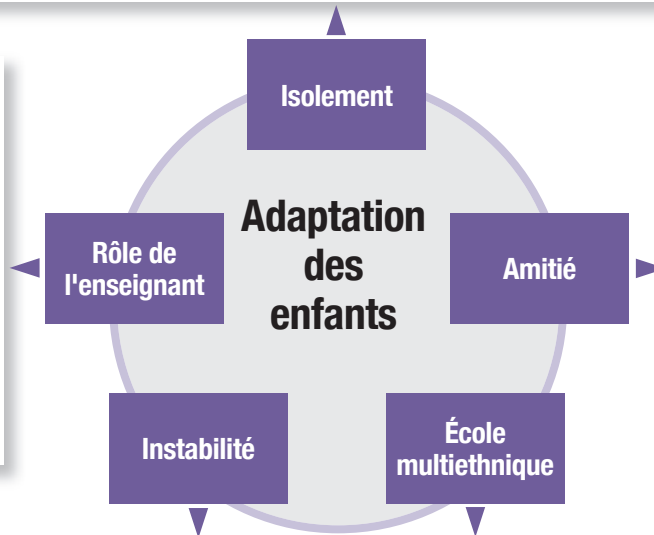
Dans d'autres cas, les écoles vont se fier aux anciens relevés de notes pour évaluer le niveau scolaire de l'enfant sans tenir compte des variations d'échelles de notation d'un pays à l'autre. Le cas d'une élève ayant été déclassée en raison de ses notes nous a d'ailleurs été rapporté. Selon la mère, l'enfant avait pourtant de bons résultats selon le système scolaire du pays d'origine.

Une mère a partagé l'expérience de son enfant qui n'a pas réussi à se faire des amis pendant les six premiers mois. Les enfants de son école ne l'ont pas accepté et il était isolé. « Ils riaient de lui quand il parlait français et lui faisaient des remarques sur ses repas qui étaient différents », précise la maman. De plus, sa manière de jouer et ses comportements étaient différents. Les enseignants n'ont pas réussi à l'intégrer au groupe. Ils n'étaient pas outillés pour travailler avec des immigrants dans son cas, déplore-t-elle. L'enfant détestait l'école, ce qui lui causait beaucoup de souffrance. Il a fallu recourir à l'aide psychologique pour le soutenir durant son intégration.

Dans le cas d'un autre enfant, l'enseignant a joué un rôle important pour favoriser son adaptation. Ayant constaté ses difficultés à s'intégrer au groupe, l'enseignant a incité les autres enfants à jouer avec lui. « Il trouvait toujours le moyen de l'impliquer dans les activités et les jeux de la classe. Au fil des jours, mon fils a réussi à prendre sa place dans le groupe grâce à l'encadrement et le suivi de son prof », se rappelle la maman.

Dans plusieurs cas, les enfants ont été obligés de changer d'école et de recommencer plus d'une fois le processus d'adaptation, ce qui est encore plus dur à traverser pour les enfants issus de l'immigration, car ils ont particulièrement besoin de stabilité.

Certains parents soutiennent que dans les écoles fréquentées par beaucoup d'enfants immigrants, le processus d'adaptation est plus rapide. D'une part, les enfants partagent une même réalité et parviennent rapidement à tisser des liens d'amitié. D'autre part, le personnel semble mieux outillé et expérimenté en raison du grand nombre de nouveaux arrivants qu'il accueille.

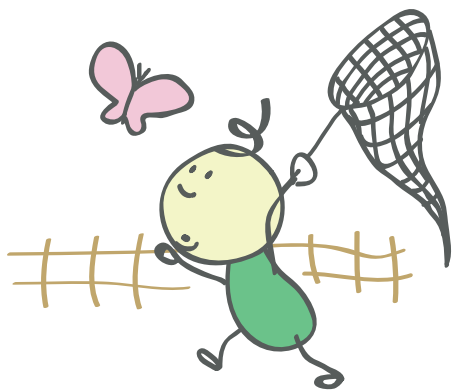


Une maman a raconté que son enfant a réussi à s'adapter grâce à l'aide d'une amie québécoise qui l'accompagnait dans toutes les activités et lui montrait comment il faut se comporter dans différentes situations. Les deux enfants ont très vite développé une relation d'amitié en dépit des lacunes de son fils en français, et cela a été déterminant pour son processus d'adaptation, explique la mère.

Intimidation

Certains parents ont été profondément marqués par les expériences d'intimidation que leurs enfants ont subies de la part d'autres enfants à cause de leur couleur de peau ou de leurs difficultés de langage. Les parents étaient particulièrement déçus de la manière dont le personnel a géré ces situations. En effet, une mère a raconté que sa fille a subi de l'intimidation de la part d'une camarade à cause de la couleur de sa peau. Malgré ses réclamations répétées, les enseignants n'ont rien fait et les agressions ont continué jusqu'au jour où l'enfant est rentrée blessée. Elle s'est rendue alors à l'école pour rencontrer la directrice qui n'avait jamais été mise au courant du problème. La mère intervient alors elle-même auprès de l'enfant fautive pour mettre fin à ses comportements. Dans le cas d'une autre maman dont la fille a vécu une situation similaire, l'enseignant est intervenu en demandant à l'autre enfant d'offrir un cadeau à la fille pour s'excuser. La maman reconnaît les bonnes intentions de l'enseignant, mais estime que sa démarche était inappropriée, car elle ne permet pas à l'enfant de prendre suffisamment conscience de la gravité de ses paroles.

Une autre mère a relevé que le personnel des écoles a tendance à agir selon le principe de deux poids deux mesures. D'après elle, lorsque c'est un enfant immigrant qui agresse un enfant québécois, les enseignants réagissent plus fortement. La mère affirme avoir été convoquée à l'école pour signer des papiers reconnaissant que son enfant a eu des comportements violents. De son point de vue, c'était une simple chicane entre enfants qui ne méritait pas une réaction aussi vive.



Matériel pédagogique et sorties éducatives

Les participants apprécient que du matériel informatique et didactique soit mis à la disposition des enfants. Ces derniers ont rapidement réussi à maîtriser l'informatique et à utiliser l'Internet, remarquent les parents. « Les équipements dans les écoles québécoises sont incomparables avec ce qu'on peut trouver dans les écoles des camps de réfugiés », ajoute l'un des participants. Les parents ont évoqué également les livres scolaires qu'ils jugent attrayants et bien structurés. Ils sont divisés en thèmes, ornés d'images et utilisent des phrases courtes et simples. Étudier devient alors un jeu pour les enfants, précise une maman.

Les parents ont aussi souligné les avantages pour les enfants des sorties à l'extérieur de l'école. À travers les visites des bibliothèques, par exemple, les enfants apprennent à aimer la lecture, explique une maman.

De manière générale, les parents apprécient le système d'enseignement québécois et ses orientations pédagogiques, notamment les méthodes d'apprentissage par le jeu. Cette façon de faire est particulièrement valorisée, car elle incite les enfants à apprendre tout en ayant du plaisir. Les parents remarquent que les exercices se complexifient graduellement et l'emploi du temps de l'enfant est équilibré entre les activités éducatives et ludiques, sans pour autant affecter la qualité des apprentissages. De plus, les participants soulignent que l'enseignement est intéressant parce qu'il est basé sur la compréhension et la logique. Il ne s'agit pas d'apprendre par cœur comme dans d'autres systèmes éducatifs. Les enfants apprennent également à travailler en équipe, ce qui leur permet de s'initier à la vie en société.

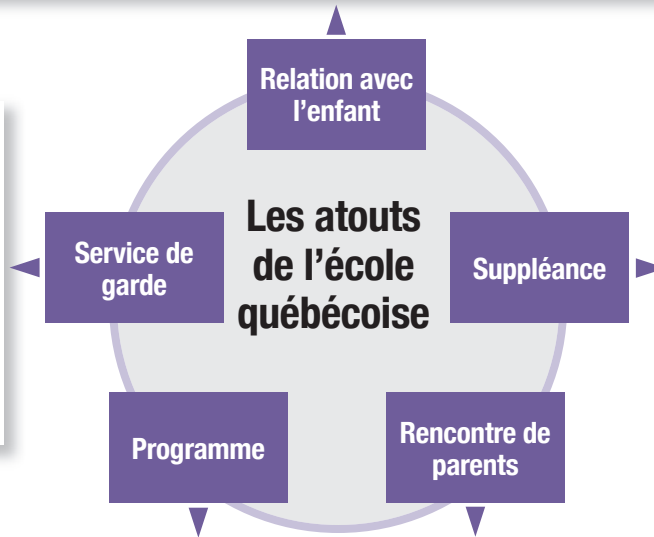
En revanche, d'autres parents semblent insatisfaits du niveau d'apprentissage de leurs enfants. Ils estiment que le programme scolaire manque de consistance et que l'emploi du temps des élèves est très léger. Une place importante est consacrée aux jeux au détriment des autres activités. Les enfants n'ont pas toujours de devoirs à faire à la maison, s'étonnent quelques participants. L'évaluation des élèves est aussi jugée laxiste par l'un des parents qui a constaté que les enseignants tolèrent les fautes d'orthographe dans les dissertations des élèves, sous prétexte que l'objet de l'évaluation est l'imagination. Dans le même ordre d'idées, certains parents concluent que le système ne favorise pas la concurrence entre les enfants ni leur motivation à apprendre. C'est l'enfant qui décide s'il veut étudier ou non et les professeurs le laissent faire à son rythme. Lorsque les enfants ne voient pas les notes du reste de la classe, chacun se croit le meilleur, explique une maman. « L'enfant risque de ne pas accepter l'échec plus tard. Il risque de croire que tout est facile et de prendre la vie comme un jeu », ajoute une autre participante.

Par ailleurs, les parents apprécient que les enfants pratiquent l'art oratoire dès leur jeune âge. À travers les exposés en classe, ils apprennent à parler en public. De même, l'une des mamans a valorisé les méthodes utilisées pour responsabiliser les enfants dès l'école primaire. Elle a donné l'exemple d'une enseignante qui avait demandé aux élèves de signer la feuille présentant les règles de vie de l'école au début de l'année scolaire. « J'ai trouvé que c'est une très bonne idée, ajoute-t-elle, car l'enfant devient un acteur qui s'engage pour le bon fonctionnement de la classe ». En parlant de la gestion des conflits, des parents relèvent que les enseignants favorisent la discussion entre et avec les élèves. Il ne s'agit pas de donner des punitions, le plus important est que l'enfant comprenne ses fautes, approuve une maman.

Plusieurs parents apprécient que les enseignants s'adaptent au caractère des enfants et les aident à surmonter leurs difficultés. Les participants adhèrent aux méthodes de renforcement positif comme permettre aux enfants de jouer à l'ordinateur ou de profiter d'autres privilèges, méthodes qui sont utilisées par les enseignants pour récompenser les élèves qui ont de bons comportements. D'après les témoignages, certains enfants se sont tellement attachés à leur enseignant qu'ils ont pleuré en apprenant son départ pour une autre école. Les parents sont plus rassurés et satisfaits lorsqu'il y a une bonne dynamique entre l'enfant et son enseignant.

La disponibilité des services de garde dans les écoles est perçue comme un avantage pour les parents, car leur horaire de travail ne correspondent pas forcément à ceux de l'école. Lors des journées pédagogiques, les enfants restent au service de garde de l'école. Ainsi, les parents n'ont pas à se soucier de qui prendra soin d'eux pendant qu'ils travaillent.

Certains parents relèvent que le programme scolaire est diversifié et permet à l'enfant de faire une variété d'activités parallèles comme le sport, la musique ou encore le jardinage.



La disponibilité des enseignants remplaçants est un point positif des écoles québécoises, selon les participants. « Quand le prof est malade, l'enfant n'est pas obligé de retourner à la maison comme chez nous. Un remplaçant va prendre la relève, ce qui est très pratique pour les parents », explique une maman.

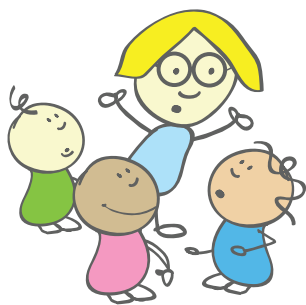
Parmi les aspects positifs, les participants ont mentionné aussi les rencontres périodiques avec les parents pour parler des résultats scolaires. Cela permet aux parents de comprendre les résultats des évaluations et de rester engagés dans le cheminement scolaire de leur enfant.

Relation avec le personnel

De manière générale, les participants ont de bonnes relations avec le personnel de l'école, qu'ils qualifient de chaleureux, accueillant et agréable. Les parents apprécient que les enseignants soient accessibles. Les échanges se font le plus souvent en face à face ou à travers le courriel, précisent-ils. Pour les parents qui ne maîtrisent pas encore le français, les interprètes sont souvent les intermédiaires dans cette relation. En l'absence de ces derniers, certains enseignants vont tenter de communiquer en ayant recours à la traduction en ligne. Les parents apprécient la patience de ces personnes et sont reconnaissants des efforts fournis pour établir la communication.

Certains participants ont relevé que les enseignants ont un discours rassurant et une attitude compréhensive envers les parents dont les enfants ont des problèmes de comportement. « Même ce qui semble être négatif est présenté de manière positive, déclare une maman. L'enseignante m'a dit un jour : ton enfant parle beaucoup, mais il sait très bien raconter les choses et intéresser les autres », ajoute-t-elle en souriant.

Lors d'un autre groupe de discussion, les parents ont exprimé un point de vue opposé. Ils ont relevé que les enseignants ont tendance à considérer les enfants qui manifestent beaucoup d'énergie comme étant hyperactifs ou anormaux. Ils leur associent hâtivement des maladies et des troubles de comportement, alors que les enfants sont simplement énergiques et actifs.



Défi de trouver une garderie

Trouver une garderie a été une priorité pour toutes les familles dès leur arrivée à Québec. Cependant, la tâche n'a pas été facile pour la plupart des parents rencontrés, notamment pour ceux qui avaient plus d'un enfant à inscrire. Plusieurs ont été obligés de changer de garderie à quelques reprises, recommençant ainsi le processus de recherche.

La plupart des travailleurs qualifiés disent avoir fait les recherches par eux-mêmes. Plusieurs ont réussi à trouver des places en consultant le site Ma Garderie. D'autres se sont directement présentés dans les garderies avoisinantes pour trouver une place libre. Un père s'est même inscrit dans une école parce qu'elle offrait un service de garde aux étudiants. Plusieurs se sont également inscrits sur la liste d'attente de La Place 0-5 dans l'espoir de trouver une place subventionnée. Une seule mère a rapporté avoir obtenu une place à travers cette plateforme. Quant aux familles réfugiées, elles précisent avoir reçu l'aide du CMQ dans leurs démarches.

Les parents ont échangé sur leurs expériences avec les services de garde et ont donné leur appréciation des relations avec le personnel et des services en général. Leurs opinions sont principalement fondées sur la comparaison avec les services de garde dans leur pays d'origine. Toutefois, nous constatons à travers les discussions que les participants n'ont pas tous connu de tels services auparavant. Certains ont expliqué qu'il n'y a pas de garderies en milieu familial, mais seulement des institutions qui accueillent les enfants à partir de l'âge de 3 ans. Avant cela, les plus petits restent à la maison avec leurs parents ou leurs grands-parents.

CPE, milieu familial et garderie privée

Les parents rencontrés se sont montrés plus favorables aux Centres de la petite enfance (CPE) et aux garderies privées en installation qu'aux garderies en milieu familial. Ces dernières ont fait l'objet de plusieurs critiques portant sur la sécurité des enfants, l'aménagement de l'espace et les comportements des éducatrices. Les parents sont plus en confiance lorsqu'il y a plusieurs employés dans une garderie que lorsque les enfants sont gardés par une seule personne en milieu familial. Les participants regrettent également que les garderies en milieu familial soient souvent installées dans les sous-sols et que l'espace est peu lumineux, froid et petit. Certains parents s'inquiètent aussi de la qualité de l'encadrement et des apprentissages qui, semble-t-il, ne préparent pas les enfants pour l'école. « Ils y sont gardés seulement; ils jouent, mangent et dorment. Ils n'apprennent rien », déclare une maman avec regret. De plus, ils ne sont pas classés par groupes d'âge de manière à leur proposer des activités et des jouets adaptés.

D'autres parents ont eu recours à une garderie gérée par une personne de la même communauté culturelle qu'eux. Cette option semble mieux convenir aux parents qui ne maîtrisent pas le français. Ainsi, ils se sentent plus rassurés de faire garder leurs enfants par une personne avec qui ils peuvent communiquer sans difficultés. Les participants indiquent toutefois que cela peut induire un retard dans l'apprentissage du français des enfants. Ils mentionnent aussi que les gardiennes issues de l'immigration n'ont pas nécessairement les qualifications pour travailler avec des enfants. Ouvrir une garderie ne constitue pas toujours un choix, ni une vocation, mais une solution pour gagner de l'argent parce que la personne n'a pas réussi à trouver un travail qui correspond à ses diplômes d'études.

Acquisition de la langue

La plupart des parents ont mentionné que leurs enfants ont réussi à apprendre le français assez vite grâce à la fréquentation des garderies. Cependant, des participants constatent avec regret que les éducatrices ont tendance à accorder plus d'attention aux enfants qui parlent déjà le français et à négliger les autres. Les parents soulignent la nécessité pour le personnel des services de garde de tenir compte du fait que la langue parlée à la maison est souvent autre que le français.

Par ailleurs, une maman a remarqué que les enfants qui parlent peu le français ne peuvent pas se défendre par la parole, ce qui les amène souvent à être agressifs. D'après cette mère, les éducateurs devraient prendre en considération l'obstacle de la langue dans leurs interventions pour mieux gérer les conflits.

Apprentissages

Plusieurs parents se préoccupent de la qualité des apprentissages faits dans les services de garde. Certains sont déçus de l'absence d'un programme éducatif qui prépare les enfants pour l'école. Les parents ne s'accordent pas sur l'âge où l'enfant doit commencer à apprendre l'écriture et le calcul. Certains estiment que cela doit commencer assez tôt dans les garderies comme dans leur pays d'origine, tandis que d'autres privilégient les activités ludiques jusqu'à l'âge d'intégrer l'école.

De manière générale, les participants pensent que leurs enfants apprécient leur garderie et sont contents d'y aller et de retrouver le personnel éducatif. Cependant, dans les expériences qui nous ont été rapportées, l'adaptation des enfants à leur nouveau milieu n'a pas été facile pour tous.

Nos participants se souviennent encore des premières journées dans les services de garde. Se séparer de leurs enfants a été particulièrement difficile à vivre pour les parents immigrants. Le contact avec la garderie constitue souvent une première confrontation avec la culture québécoise qu'ils connaissent encore très peu.

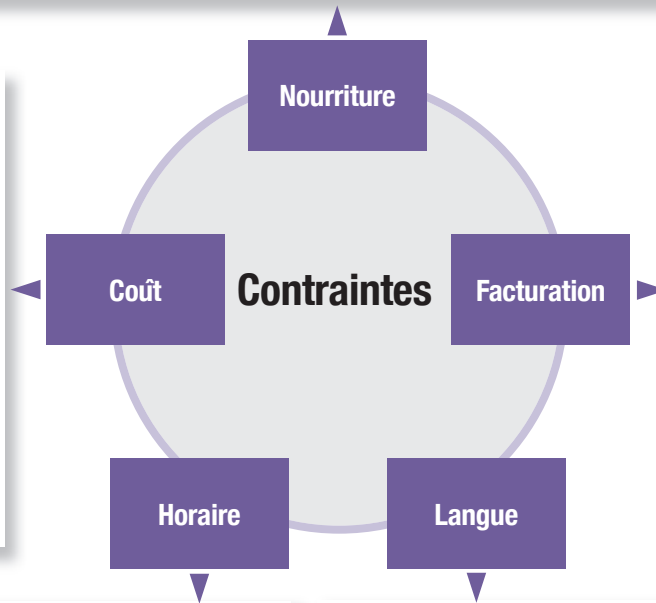
D'après les témoignages, le personnel aurait un rôle prépondérant à jouer dans cette étape afin de mettre l'enfant à l'aise et de répondre aussi bien à ses besoins qu'à ceux de ses parents. « Les éducatrices doivent tenter de comprendre les spécificités de chaque enfant, de sa famille et de sa culture pour favoriser son adaptation », explique une maman.

Selon les parents, les différences culturelles doivent être prises en considération par le personnel éducatif pour comprendre le comportement des enfants. Les parents relèvent que dans les services de garde, les heures de coucher, le fait de finir ou non son assiette, de parler sans permission, ou encore à voix haute n'est pas perçu de la même façon que dans les familles. Par conséquent, les enfants peuvent avoir besoin de plus de temps pour intégrer de nouveaux comportements et pour s'adapter au reste du groupe.

Les parents pensent que le personnel éducatif doit faire preuve de patience et ne pas juger les enfants. « Il faut éviter que l'enfant s'isole. Il faut lui donner le temps de devenir lui-même, car l'enfant se sent différent », précise l'une des mamans. Un autre parent ajoute que les éducateurs doivent savoir que les enfants venant d'un même pays ne s'entendent pas forcément. Ce n'est donc pas toujours la meilleure stratégie d'adaptation que de les mettre ensemble.

Plusieurs participants ont relevé que leurs enfants n'arrivent pas à s'adapter à la nourriture « québécoise » servie dans les garderies. Certains ont dit avoir convenu avec le personnel éducatif d'apporter de la maison des repas cuisinés. Par ailleurs, d'autres sont inquiets parce qu'ils ne savent pas quelles quantités d'aliments leurs enfants mangent concrètement. Ils estiment que les éducatrices ne surveillent pas les enfants pendant les repas et ne répondent pas de manière satisfaisante à la question de savoir si l'enfant a bien mangé et qu'est-ce qu'il a mangé. Concernant la qualité des aliments, les avis des parents sont divergents. Certains se sont montrés satisfaits que les garderies offrent aux enfants des aliments sains comme des fruits et des légumes alors que d'autres ont été déçus de constater que les enfants consomment beaucoup de jus et de crème glacée dans les services de garde.

De manière générale, les participants trouvent que les services de garde coûtent cher au Québec. Il y a peu de places dans les garderies subventionnées et les garderies privées ont des tarifs excessifs. L'aide gouvernementale pour les frais de garde est bien appréciée par les parents rencontrés. Cependant, elle demeure insuffisante pour plusieurs d'entre eux, particulièrement pour les familles réfugiées ayant un faible revenu. Lorsque la garderie n'est pas subventionnée, les parents recourent au remboursement anticipé des crédits d'impôt sur les frais de garde. Ce service est jugé comme un avantage considérable pour les familles.



Les problèmes de facturation ont été soulevés par quelques parents. C'est le cas d'un père qui n'avait pas payé parce qu'il n'avait pas reçu de facture, ce qui a engendré des pénalités. Selon un autre père, le paiement des frais de garde est une source de tension avec la garderie tous les mois. Il reçoit des avis de retard dès le début du mois, alors qu'il ne peut pas payer tant qu'il n'a pas reçu le remboursement anticipé et l'aide gouvernementale aux enfants. Ces malentendus peuvent s'expliquer par l'incompréhension du système des services de garde québécois et le manque de communication entre les parents et le personnel du service de garde.

Les horaires des garderies ne conviennent pas à tous les parents, notamment aux mères de famille monoparentale qui doivent gérer seules des journées chargées. Les parents sont toutefois rassurés d'avoir la possibilité d'entrer à la garderie pour y chercher les enfants au moment qui leur convient. Les parents n'ont pas besoin d'aviser le personnel avant d'arriver à la garderie.

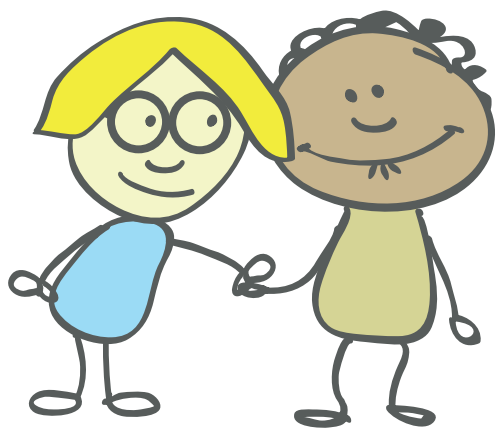
Les groupes de réfugiés disent avoir un contact limité avec le personnel éducatif et comprennent peu les messages communiqués par oral comme par écrit. Ils ne parviennent pas non plus à s'exprimer. Ils estiment que les éducateurs sont parfois compréhensifs et aidants vis-à-vis des enfants qui ont des difficultés relatives à la langue, mais d'autres fois, ils ne font pas d'efforts pour parvenir à communiquer.

Adaptations concernant la nourriture halal

La question de l'alimentation des enfants dans les garderies a été largement discutée, notamment avec les parents de religion musulmane. Cependant, il semble que ce n'est pas évident de trouver des compromis concernant la nourriture halal. Voici quatre cas de figures cités dans les témoignages :

- 1- Les parents s'entendent avec le service de garde pour ne pas servir de viande à l'enfant. Celui-ci mange toutefois le reste du menu comme les autres enfants. Le manque de protéines est compensé à la maison, précisent les parents.
- 2- Le service de garde accepte que les parents apportent des repas cuisinés à la maison. L'enfant ne mange pas les repas servis par la garderie.
- 3- La garderie sert des menus végétariens pour tous les enfants.
- 4- La garderie sert de la viande halal pour tous les enfants. Il s'agit dans la plupart des cas de garderies gérées par des personnes de confession musulmane.

En revanche, d'autres services de garde refusent tout compromis. Une position que certains parents comprennent en reconnaissant les difficultés que peuvent rencontrer les garderies à gérer les repas. D'autres estiment que si les garderies acceptent d'accommoder les enfants ayant des allergies, elles peuvent accommoder aussi les enfants musulmans.



D'après plusieurs participants, les rapports avec le personnel de garde sont positifs. Les relations sont bonnes, ils discutent souvent et échangent des conseils. Les parents apprécient quand le personnel leur raconte le déroulement de la journée, les informe de ce que l'enfant a fait de positif ou de négatif, de détails concernant les repas et les activités ainsi que d'être contactés aussitôt que l'enfant est malade. Ils apprécient que le personnel soit à l'écoute de leurs demandes, comme c'est le cas d'une mère qui a raconté comment, avec la collaboration de la gardienne, elles ont réussi à apprendre la propreté à son fils.

Les rapports entre le personnel et les parents sont perçus comme une relation de collaboration. Les parents doivent prendre le temps de discuter avec le personnel pour savoir ce qui se passe avec leurs enfants et les éducateurs doivent répondre à leurs questions, expliquer leurs pratiques et mettre les parents en confiance pour éviter d'éventuels reproches. Les participants conviennent qu'il faut passer par une étape d'adaptation pour arriver à tisser un lien de confiance et que s'ils n'y parviennent pas, il faut changer de garderie.

Différences de perception

Le froid : Provenant généralement de pays chauds, les parents sont étonnés de voir que les enfants jouent dehors pendant l'hiver malgré les températures très froides. Ils sont, par conséquent, préoccupés par l'habillement de leurs enfants et estiment que le personnel des services de garde néglige cet aspect. Certains se sont aussi plaints que les locaux des garderies sont froids, notamment lorsqu'il s'agit du sous-sol d'une maison, que les enfants jouent sur le plancher sans tapis ou encore qu'ils se couchent sur des petits matelas placés directement sur le sol et non pas sur des lits. « Tout cela fait que mon enfant est malade pendant tout l'hiver », conclut une maman.

Les gestes d'affection : Certains parents ont souligné l'importance pour eux de manifester leur affection aux enfants. De leur point de vue, les éducatrices aiment les enfants, mais ne sont pas affectueuses avec eux. Les mères constatent que pour les éducatrices québécoises, ce n'est pas grave si un enfant pleure. Elles ne le prennent pas systématiquement dans les bras pour le consoler. « Il faut calmer les enfants et les rassurer. Je conseille aux éducatrices de les porter sur le dos comme les mamans africaines, ça fonctionne toujours », déclare l'une de ces mamans en souriant. Par ailleurs, une autre participante admet que les mamans ne devraient pas s'attendre à ce que les gardiennes soient aussi affectueuses qu'elles avec les enfants parce qu'elles donnent une prestation de service. « Elles peuvent aimer l'enfant et s'attacher à lui, mais ne peuvent pas se comporter comme une maman », ajoute t-elle.

Le vocabulaire : Une autre différence constatée par les parents concerne le vocabulaire et les expressions de la langue française. Certains mots ne signifient pas tout à fait la même chose dans le parler québécois et cela devrait être pris en considération aussi bien par les parents que par le personnel des services de garde pour éviter les malentendus. Les parents ont cité quelques exemples comme le mot « ami » utilisé dans les garderies pour désigner les enfants, alors que pour les Français, l'usage de ce mot décrit une véritable relation d'amitié.



Friperie

Bien que plusieurs personnes aient déclaré y avoir acheté des biens à leur arrivée, leurs perceptions de ce service sont aujourd'hui plutôt négatives.

Les prix des vêtements et des meubles dans les friperies sont de plus en plus chers, regrettent les participants. Ils ne comprennent pas pourquoi les friperies vendent à des prix élevés des objets qu'elles ont obtenus gratuitement. « Les friperies offrent à peu près les mêmes prix que certains magasins comme Walmart. Pourquoi acheter des biens usagés alors qu'on peut les avoir neufs au même coût à peu près », s'étonne une participante.

Les friperies sont critiquées pour faire du profit sur le dos des pauvres. Les participants sont dissuadés d'y acheter des biens, mais aussi de leur faire des dons. « J'avais déjà donné des vêtements qui ne font plus aux enfants. Maintenant, je préfère les donner à une association d'aide aux enfants malades ou les apporter au pays pour les donner moi-même aux familles nécessiteuses », dit une autre participante d'un ton déterminé.

Le secteur des loisirs et de la vie communautaire a été généralement le dernier thème abordé lors des groupes de discussion, étant donné que, concernant ce secteur, les premières impressions exprimées par les participants lors de l'activité d'ouverture étaient le plus souvent positives. Ce secteur semble satisfaire un grand nombre de participants. Cependant, les discussions ont fait émerger certaines critiques et ont permis aux parents de mettre en évidence les aspects à améliorer.

Les participants rencontrés sont entrés en contact avec de nombreux organismes communautaires œuvrant dans des domaines variés comme l'aide aux immigrants, l'aide alimentaire et vestimentaire, les groupes d'intégration au travail, etc. Les parents valorisent particulièrement le rôle joué par les personnes bénévoles impliquées dans les différents organismes fréquentés. Ils soulignent également que ces organismes permettent de créer des réseaux de socialisation, de briser l'isolement et d'encourager la solidarité. Cependant, il ressort que les organismes communautaires ne sont pas suffisamment connus par les nouveaux arrivants, qui ne savent souvent pas vers qui se diriger pour demander un service ou une information.

Aide alimentaire

Un grand nombre de participants ont déclaré avoir eu recours à un organisme d'aide alimentaire. Ils sont majoritairement satisfaits de leurs expériences et estiment que ces organismes leur apportent une aide précieuse considérant leurs faibles revenus.

Au sujet des relations avec les intervenants, un participant de confession musulmane a indiqué que le personnel des organismes fréquentés respecte les restrictions de sa religion et l'informe quand la nourriture n'est pas halal. « J'apprécie leur attention et je leur fait confiance quand ils m'indiquent que je peux consommer un produit que je ne connais pas ».

Pour ce qui est de la qualité de la nourriture, les commentaires ont été favorables dans la plupart des témoignages. Cependant, certains participants ont mentionné que les aliments offerts ne sont pas toujours naturels, qu'il y a beaucoup d'aliments en conserve et d'autres expirés. « Ils offrent souvent de la bonne nourriture, mais des fois les aliments sont périmés, tu n'es pas obligé de prendre les choses périmées, mais quand tu refuses de les prendre, ils se fâchent, j'ai arrêté d'aller là-bas pour ça ». Ces participants ont souhaité voir ces organismes améliorer la qualité des produits proposés pour que les personnes à faible revenu puissent en bénéficier.



Organismes communautaires

Plusieurs participants ont eu recours aux organismes d'aide aux immigrants, notamment le CMQ. Ils sont aujourd'hui reconnaissants du soutien et de l'accompagnement qu'ils ont reçus à leur arrivée. Toutefois, ils relèvent que ces organismes devraient faire un suivi, car les difficultés des usagers se poursuivent, même plusieurs mois après leur établissement.

Certains participants remarquent aussi que les organismes communautaires ne connaissent pas toujours les priorités des immigrants. Ils leur imposent ce qu'ils croient être leurs besoins ou leurs priorités. Une participante donne l'exemple du permis de conduire que les intervenants considèrent comme non urgent. De leur côté, les parents le perçoivent comme une priorité, d'autant plus qu'ils doivent tenir compte des rigoureuses conditions climatiques du Québec et qu'ils étaient habitués d'utiliser une voiture avant leur arrivée.

Plusieurs participants ayant le profil de travailleurs qualifiés ont dit avoir utilisé les services d'intégration au travail comme Option-travail ou le Service d'orientation et d'intégration des immigrants au travail (SOIT). Quelques personnes ont confirmé avoir tiré profit de ces services en soulignant non seulement la pertinence de la formation obtenue, mais aussi le rôle joué par ces organismes pour les sortir de leur isolement et leur permettre d'entrer en contact avec d'autres personnes à un moment où le réseau social est encore très restreint.

Toutefois, il ressort des discussions que la mission de ces organismes n'est pas suffisamment claire aux yeux des nouveaux arrivants. « Ce que j'ai compris de ce qu'ils font, c'est qu'ils nous aident à faire des recherches, alors qu'on pense qu'ils vont nous trouver un emploi. On pense que lorsqu'on postule et qu'on va en entrevue, ils vont nous soutenir. Mais oublie ça! Ils t'apprennent à rédiger ton CV. Ils t'apprennent à répondre aux questions en simulant des entrevues pour que tu sois dans l'esprit d'un québécois et savoir comment ça marche. Mais quand tu postules pour un travail, tu te débrouilles, c'est ton business. On est un peu lâchés de ce côté-là. Ils font du bon travail, mais en partie seulement », explique une participante. Certaines personnes s'attendaient donc à ce que ces organismes leur fournissent des emplois ou, du moins, soutiennent leur candidature lorsqu'elles avaient postulé pour un travail. Les nouveaux arrivants ont réalisé que le rôle de ces services consiste à former les candidats pour traverser le processus de sélection selon les normes du marché du travail local. Des participants ont alors conclu que le service offert est pertinent, mais qu'il reste incomplet tant que l'immigrant n'a pas décroché un emploi.

Dans le cas d'une autre personne, la critique a porté davantage sur le discours d'un intervenant de l'organisme auquel elle a eu recours. D'après cette participante, les immigrants reçus au Québec sont généralement hautement qualifiés. Ils arrivent avec beaucoup d'ambition, en particulier celle d'améliorer leur condition de vie et d'évoluer dans leur carrière. Malheureusement, ils sont confrontés à un discours décourageant selon lequel les nouveaux arrivants ne doivent pas avoir de grandes ambitions et doivent recommencer en bas de l'échelle. « Le monsieur m'a dit : tu es peut être qualifiée, mais ici, il ne faut pas viser très haut ». La participante en a déduit que ces groupes d'intégration au travail sont en fait des agences de placement qui favorisent l'exploitation des immigrants. Ils cherchent à les placer dans des entreprises qui vont profiter de leurs compétences à moindre coût.



Pour ce qui est des activités de loisirs, les participants ont été majoritairement satisfaits des infrastructures mises en place par la ville de Québec ainsi que des activités proposées par différents organismes communautaires. Quelques critiques ont été néanmoins formulées.

Les participants fréquentent tous les parcs publics qu'ils trouvent bien aménagés, propres et adaptés aux besoins des enfants. Des parents ont déclaré qu'ils étaient impressionnés par la propreté et la qualité de l'entretien des piscines municipales, qui sont en plus accessibles gratuitement. « Cela n'est pas possible chez nous. Même dans les endroits payants, les piscines ne sont pas aussi propres que les piscines de quartier ici. C'est beaucoup d'investissement, mais aussi c'est la mentalité des gens qui fait que les endroits sont gardés propres », constate une participante.

Dans le cas de certains parents, les enfants ne sont pas encore inscrits à des activités de loisirs, soit par manque de temps, soit à cause de problèmes de transport ou parce que la famille est encore en phase d'installation et d'adaptation aux nouvelles conditions de vie.

Camps d'été

En ce qui concerne les camps d'été, les parents sont dans l'ensemble satisfaits de ce service. Ils ont mentionné que leurs enfants ont pu apprendre beaucoup de choses au cours de l'été comme la natation et ils ont pu améliorer leur français en peu de temps.

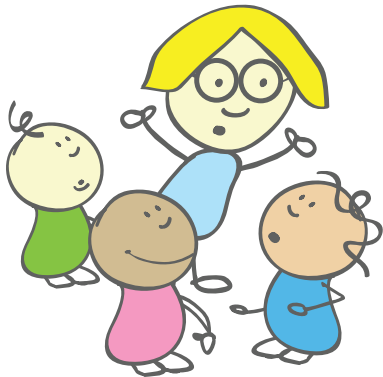
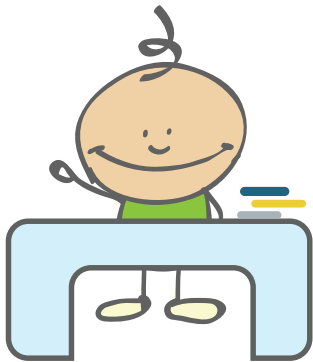
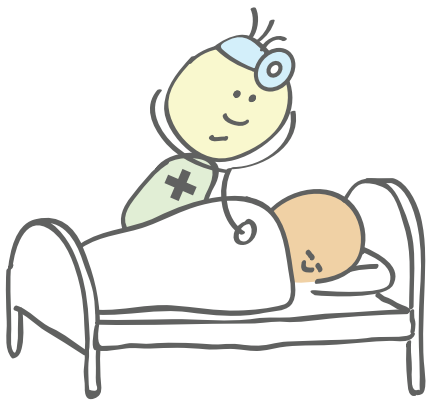
Cependant, une maman a relevé que le rythme des activités est très intense et que les enfants qui vont aux camps d'été n'ont pas vraiment de vacances, ils ne se reposent pas pendant l'été. Une autre maman a remis en question la qualité de la surveillance dans les camps d'été puisque son fils a failli se noyer.

Activités pour les enfants

Les parents ont souligné la diversité de ces activités et leur disponibilité à proximité des quartiers résidentiels. « Les enfants peuvent pratiquer tous les sports, les arts ou les activités culturelles qu'ils désirent sans avoir à faire des kilomètres », se réjouit un parent. De plus, les activités sont offertes à des prix abordables, et parfois même gratuitement, constatent les parents.

Seulement deux inconvénients ont été cités. Le premier concerne les inscriptions qui doivent se faire à une date précise, sinon les parents risquent de ne pas trouver de places disponibles dans les horaires qui leur conviennent. Le deuxième inconvénient est lié à la durée des activités qui est parfois très courte, selon les parents. « En une séance de 30 minutes à la piscine, l'enfant n'a pas le temps d'apprendre à nager », regrette une des mamans.

CONCLUSION



À travers ces groupes de discussion les participants ont pu partager leurs expériences et exprimer leurs perceptions des différents services et décrire la qualité des relations avec les intervenants. Les propos recueillis mettent en évidence les spécificités du processus d'adaptation ainsi que les défis qui en découlent pour les familles immigrantes. Leurs opinions s'appuient la plupart du temps sur leurs expériences antérieures et est généralement basées sur la comparaison entre les services offerts à Québec et ceux dont ils bénéficiaient avant leur arrivée. Si, dans certains cas, ils ont trouvé que la prestation et les services étaient de bonne qualité au Québec, dans d'autres cas, ils ont trouvé qu'ils étaient meilleurs dans leur pays d'origine.

Les témoignages des participants ont permis de faire ressortir un certain nombre de besoins, de difficultés, de différences culturelles et de stratégies d'adaptation. Des éléments positifs et négatifs ont été mentionnés ainsi que des pistes d'amélioration. Il en ressort que l'adaptation au nouvel environnement est plus difficile pour les réfugiés que pour les travailleurs qualifiés. La barrière de la langue est un obstacle à la communication et à l'intégration en général. Si, pour les enfants, l'apprentissage du français semble plutôt rapide, leur adaptation ne se fait pas sans heurts. Les changements culturels affectent, entre autres, leur identité et leur confiance en eux.

Bien que la majorité des difficultés évoquées puissent être similaires à celles vécues par des Québécois, il n'en demeure pas moins que certaines d'entre elles sont directement liées au processus d'immigration et aux différences culturelles. En effet, le stress de l'adaptation, les deuils, la surcharge cognitive liée à l'apprentissage de la langue, la perte de repères, la méconnaissance des normes ainsi que les différences de valeurs peuvent affecter l'état de santé des personnes immigrantes et accentuer certaines de leurs difficultés.

En terminant, pour faciliter l'adaptation et l'intégration des familles immigrantes à la société québécoise, il apparaît essentiel de tenir compte de leurs perceptions, de leurs besoins et de leurs attentes. Dans le but d'optimiser la relation intervenant-parent immigrant, il importe de prendre en considération les perspectives des deux parties, c'est pourquoi un sondage a également été adressé aux acteurs du milieu. La prochaine infolettre du projet IPECN est prévue pour le mois de mars et sera consacrée aux résultats de cette consultation.

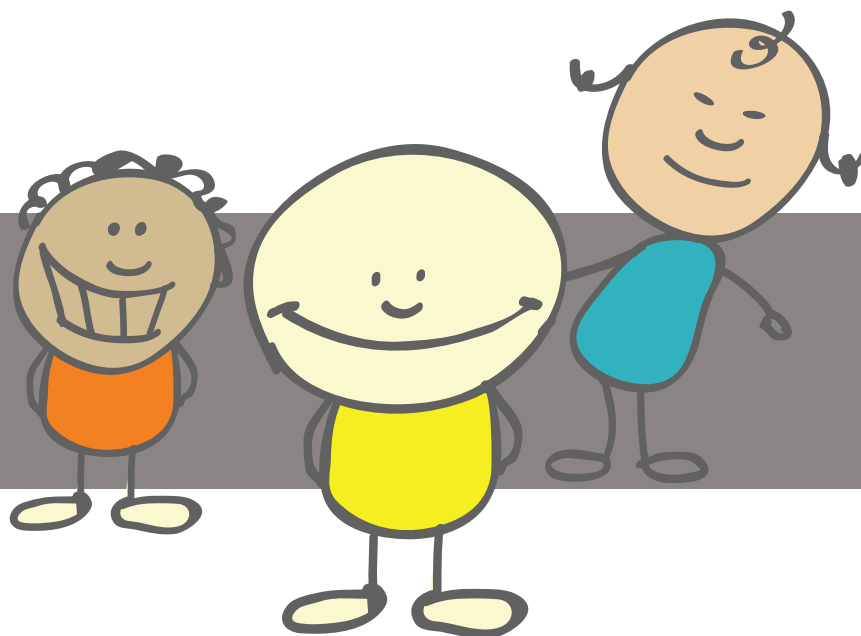
Remerciements

Nous souhaitons remercier l'ensemble des familles immigrantes qui ont participé à l'étude. Ce fut un véritable privilège pour l'équipe d'organiser ces groupes de discussions et de pouvoir assister aux rencontres. Les participants ont fait preuve d'une grande générosité en nous faisant part de leurs réflexions, de leurs perceptions des différents services et de leur appréciation de la qualité de leur relation avec les intervenants. Nous sommes reconnaissants de la confiance que les parents nous ont accordée en partageant leur vécu et en osant aborder certains sujets délicats.

C'est grâce à leur implication qu'ont pu être recueillis les témoignages concernant les besoins, les difficultés ainsi que les stratégies d'adaptation des familles immigrantes installées dans la région de la Capitale-Nationale. Nous avons tenté de rapporter le plus fidèlement possible les propos des participants afin de documenter leur situation. Nous espérons que les résultats de ces consultations puissent dorénavant guider les acteurs du milieu de la santé et des services sociaux, de l'éducation, des services de garde et des organismes communautaires et de loisirs lors de leurs interventions. Nous souhaiterions également qu'à la lumière de ces informations, les organismes puissent poursuivre la réflexion sur l'adéquation entre les services et les besoins des familles immigrantes ayant de jeunes enfants, dans le but de mieux répondre à leurs attentes. La contribution des familles à cette étude aura assurément permis l'avancement de la recherche dans le domaine de l'immigration et de la petite enfance.

Nous aimerions également remercier les partenaires qui ont fait preuve de générosité en offrant, entre autres, du matériel scolaire et des équipements sportifs aux familles engagées dans la démarche. Ces compensations auront permis de faire connaître aux familles les services de leur quartier, de préparer les enfants pour l'école ainsi que d'encourager les activités éducatives et de loisirs.

L'équipe du projet IPECN



Projet :



Organisme fiduciaire :



Appui et soutien financier :

