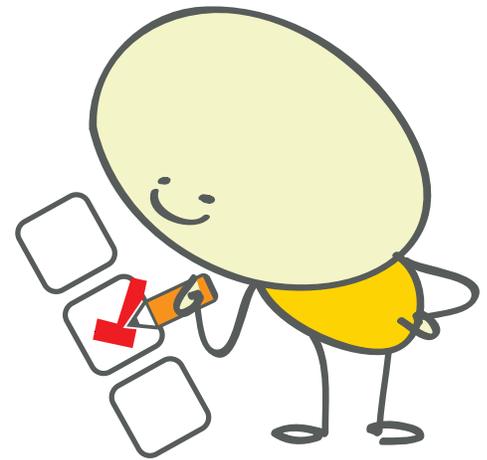


# Sondage sur l'intervention interculturelle



Cette cinquième infolettre du projet Immigration-petite enfance-Capitale-Nationale (IPECN) présente les principaux résultats du sondage sur l'intervention interculturelle.

À l'automne 2017, les partenaires du projet issus des réseaux de la santé et des services sociaux, de l'éducation, des services de garde ainsi que des organismes communautaires et de loisirs ont été invités à répondre à un court sondage. L'objectif de cette consultation était d'identifier les besoins, les défis et les pratiques existantes et porteuses en matière d'intervention interculturelle dans la région de la Capitale-Nationale.

Dans les pages qui suivent, les résultats vous seront présentés d'abord globalement afin de vous permettre d'avoir une vue d'ensemble de la situation, ensuite par secteur pour faire ressortir les particularités de chaque milieu. De nature exploratoire, ce sondage a été complété sur une base volontaire, par conséquent, l'échantillon varie d'un secteur à l'autre. En raison du nombre limité de participants, les résultats ne peuvent être représentatifs de l'ensemble de la population. Les données présentées sont basées sur les opinions et les perceptions des répondants au moment où ils ont rempli le questionnaire.

Par ailleurs, ce sondage ne prétend pas faire une évaluation précise de chacun des milieux. Toutefois, il peut servir de point de départ aux membres des organisations partenaires pour amorcer une réflexion. À partir des données recueillies, des pistes d'action pourront être dégagées afin de consolider le continuum de services destinés aux personnes issues de l'immigration.

## SOMMAIRE

<b>Vue d'ensemble</b> .....	<b>3</b>
<b>Profil des répondants</b> .....	<b>4</b>
<b>Usagers</b> .....	<b>5</b>
<b>Perceptions</b> .....	<b>6</b>
<b>Besoins</b> .....	<b>7</b>
<b>Difficultés</b> .....	<b>8</b>
<b>Communication</b> .....	<b>9</b>
<b>Pratiques</b> .....	<b>10</b>
<b>Services</b> .....	<b>11</b>
<b>Secteurs</b> .....	<b>12</b>
<b>Conclusion</b> .....	<b>16</b>



Le sondage visait à dresser un portrait global des réalités et des pratiques des acteurs qui interviennent auprès des familles ayant de jeunes enfants sur le territoire de la Capitale-Nationale. Il a été mis en ligne du 10 au 27 octobre 2017 inclusivement et comportait une vingtaine de questions, dont la majorité était à choix multiples. Quelques questions à développement ont aussi permis d'aller chercher un éventail plus large de réponses.

Par ailleurs, certaines limites ont été identifiées lors du traitement des données. La diffusion du sondage par les partenaires des différents milieux a été variable d'un secteur à l'autre, ce qui a engendré un taux de participation inégal ainsi qu'une surreprésentation de certains profils professionnels.

## Sélection des participants

La méthode d'échantillonnage non-probabiliste a été retenue pour la réalisation de ce sondage. Cette dernière se caractérise par l'utilisation d'un échantillon aléatoire pour lequel le bassin de population n'a pas été défini au préalable. Pour participer à l'étude, les répondants devaient être en contact direct ou indirect avec des familles issues de l'immigration récente ayant au moins un enfant âgé de 0 à 5 ans.

En ce qui concerne la diffusion du sondage, celui-ci a été envoyé aux principaux partenaires du projet ainsi qu'aux membres du comité porteurs. Ils ont été invités à y participer et à le partager à l'intérieur de leur organisation et de leurs réseaux respectifs.

## Taux de réponse

Nombre total de répondants

■ Complété ■ Incomplet



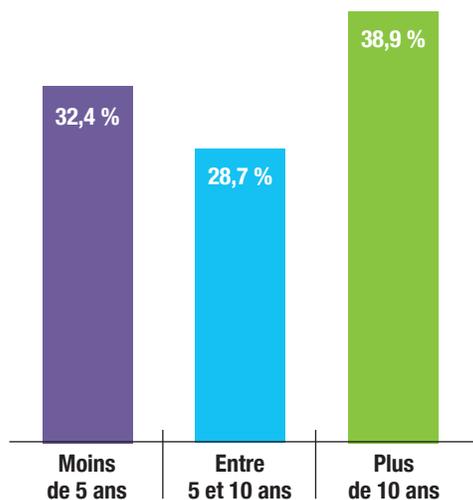
Sur un total de 305 participants, 254 ont rempli le questionnaire du début à la fin, soit 83,3 %. Les résultats présentés dans cette infolettre sont tirés des questionnaires complétés uniquement.

Nombre de répondants par secteur

Secteur	Effectif	(%)
Santé et services sociaux	91	35,8
Milieu scolaire	55	21,7
Services de garde	46	18,1
Milieu communautaire et loisirs	55	21,6
Autre	7	2,8
<b>TOTAL</b>	<b>254</b>	<b>100</b>

## PROFIL DES RÉPONDANTS

Répartition des répondants selon leurs années d'expérience de travail auprès des personnes immigrantes



Les résultats du sondage indiquent que 38,9 % des répondants ont plus de 10 ans d'expérience avec les personnes immigrantes, 28,7 % en ont entre 5 et 10 ans et 32,4 % en ont moins de 5 ans.

## Niveau de scolarité

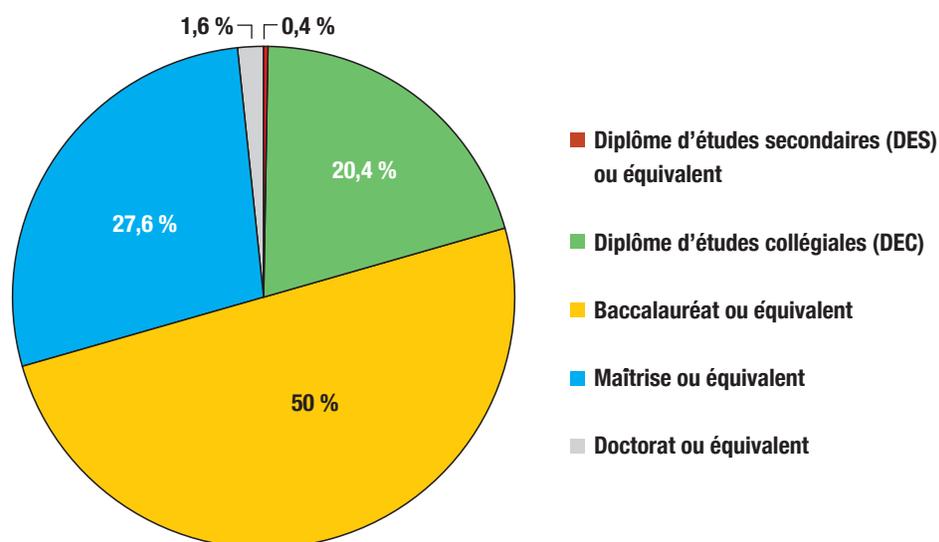
Par secteur, les proportions de répondants qui détiennent un baccalauréat sont sensiblement les mêmes que dans le portrait global (environ 50 %). Cependant, au niveau des services de garde, le taux de répondants qui ont un DEC est au-dessus de la moyenne globale (37,8 %) alors qu'en éducation, ce sont plutôt les détenteurs d'une maîtrise (38,9 %) qui sont les plus nombreux. Enfin, les titulaires d'un doctorat se retrouvent uniquement au sein des organismes communautaires et de loisirs ainsi que dans le secteur de la santé et des services sociaux avec respectivement 3,8 % et 2 %.

## EXPÉRIENCE ET DIPLOMATION

Le profil des répondants du sondage a été dressé à partir de leur niveau de scolarité ainsi que de leur nombre d'années d'expérience de travail auprès des personnes immigrantes. Ces informations ont permis de préciser si les perceptions, les pratiques, les besoins et les difficultés des intervenants varient selon leur profil.

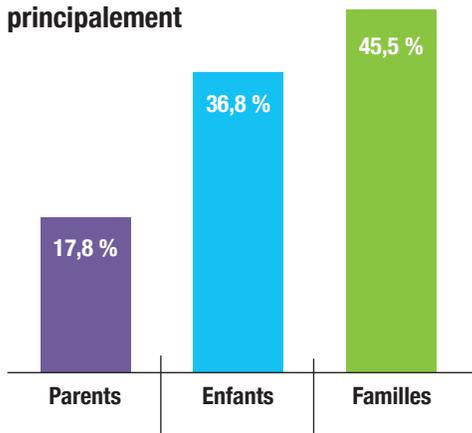
En ce qui concerne les années d'expérience de travail, le portrait global suggère un équilibre entre les différentes échelles. Toutefois, en comparant les graphiques par secteur, de grandes variations sont observées. Les différences entre les catégories sont plus marquées dans le milieu communautaire et de loisirs. En effet, c'est dans ce milieu que se trouve le plus grand nombre de répondants (50 %) ayant moins de 5 années d'expérience auprès de la population immigrante. À l'inverse, c'est dans le secteur des services de garde qu'il y a le plus haut taux de participants (56,8 %) avec plus de 10 années d'expérience. Quant aux secteurs de la santé et de l'éducation, les répondants sont répartis assez également entre les 3 échelles qui suivent sensiblement la même courbe que celle du portrait global, soit près du tiers des répondants dans chaque catégorie.

Répartition des répondants selon leur niveau de scolarité



Comme l'indique le graphique ci-dessus, dans l'ensemble des secteurs, la moitié des participants détient un baccalauréat. Ensuite, viennent les titulaires d'une maîtrise (27,6 %) et d'un DEC (20,4 %). Une infime partie de répondants est détentrice d'un doctorat et d'un DES.

## Groupes d'usagers avec lesquels les répondants interagissent principalement



Les interactions ont lieu majoritairement avec les familles (45,5 %) et les enfants (36,8 %) et dans une moindre mesure avec les parents (17,8 %).

## Faits saillants

■ Si la majorité des répondants ont été en mesure d'identifier la catégorie d'immigration des usagers, un bon nombre d'entre eux (17 %) ont répondu ne pas la connaître.

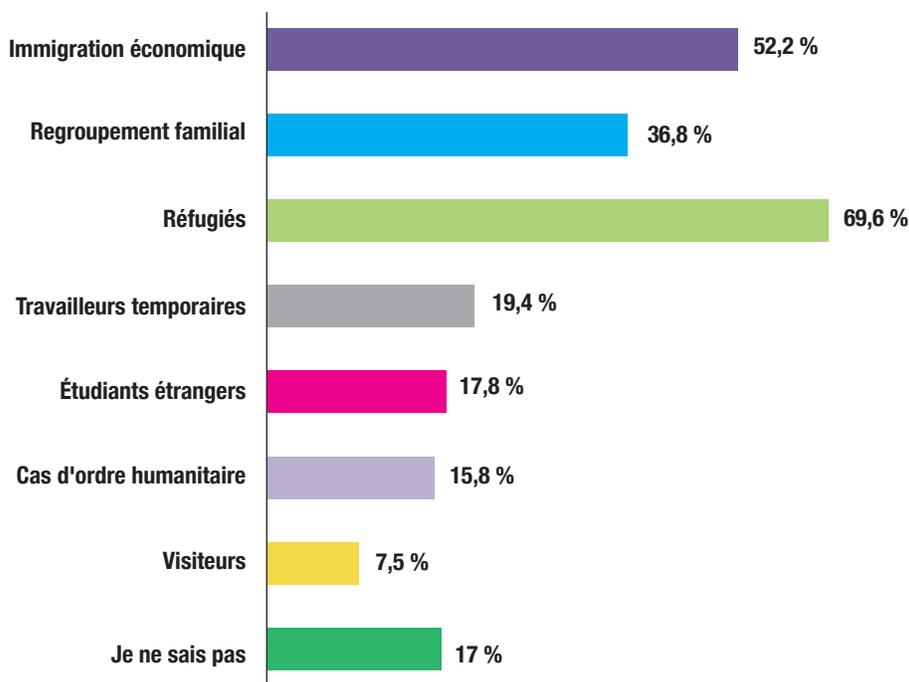
■ D'après les réponses obtenues, les participants estiment intervenir davantage auprès des personnes issues de l'immigration permanente que de l'immigration temporaire. En effet, les répondants mentionnent offrir des services principalement aux réfugiés (69,6 %), aux personnes issues de l'immigration économique (52,2 %) ainsi qu'aux personnes issues du regroupement familial (36,8 %).

Dans le portrait global, les familles et les enfants sont les deux groupes avec lesquels les répondants interagissent principalement.

L'analyse par secteur révèle que les intervenants du milieu de la santé et des services sociaux ainsi que du milieu communautaire et de loisirs disent interagir majoritairement avec les familles alors que ceux du milieu scolaire et des services de garde affirment interagir plutôt avec les enfants.

Bien que l'approche écosystémique semble préconisée par les politiques, les programmes et les discours portant sur l'intervention éducative auprès des enfants d'âge préscolaire et leur famille, les résultats de cette étude démontrent que les interactions ont souvent lieu avec les enfants seulement.

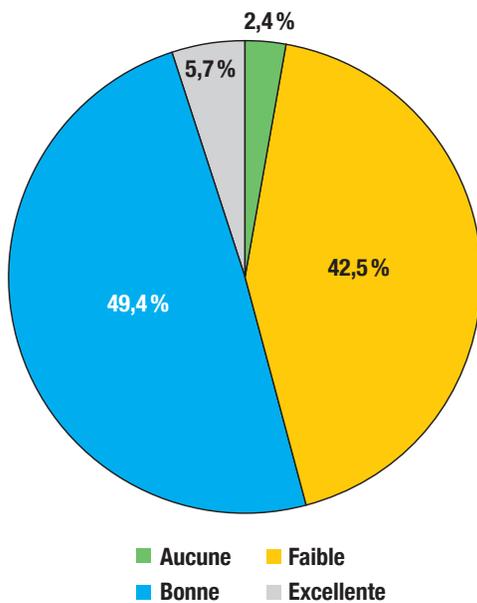
## Représentation graphique des différentes catégories d'immigration pour lesquelles les répondants ont affirmé offrir des services\*



Rappel : le statut d'immigration permanente comprend l'immigration économique, le regroupement familial et les réfugiés, tandis que le statut d'immigration temporaire renvoie aux travailleurs temporaires, aux étudiants étrangers, aux cas d'ordre humanitaire et aux visiteurs.

\* Les répondants avaient la possibilité de choisir plusieurs réponses à cette question, c'est pourquoi la somme des pourcentages excède 100 %.

## Perception du niveau de connaissance en matière d'intervention interculturelle



Environ la moitié des acteurs interrogés affirme avoir peu ou pas de connaissances en intervention interculturelle et seulement 5 % jugent leurs connaissances excellentes.

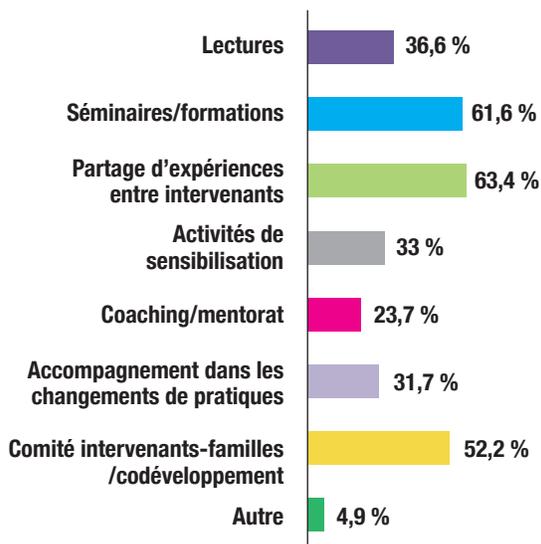
Les participants ont été interrogés sur leurs perceptions de leur niveau de connaissance et de compétence en matière d'intervention interculturelle ainsi que sur la qualité de leurs relations avec les personnes immigrantes. L'objectif était de déterminer si ces perceptions étaient plutôt positives ou négatives et si elles étaient liées au sentiment de compétence, à la communauté desservie, à la question identitaire, aux valeurs, à la communication ou au sentiment de confort face à la diversité.

Dans l'ensemble, la quasi totalité des participants (97,2 %) apprécie travailler avec des personnes immigrantes et estime que c'est enrichissant (97,2 %). Cependant, une majorité de répondants est totalement ou plutôt en accord avec l'affirmation selon laquelle la communication est difficile (70 %) et le travail confrontant sur le plan des valeurs (54,2 %). De plus, 25,8 % des répondants disent éprouver de la difficulté à travailler avec certaines communautés. En dépit du fait qu'ils sont à l'aise de travailler avec des personnes immigrantes (89,3 %), plus de 43,5 % des acteurs ne se sentent pas outillés. Par ailleurs, lorsque ces données sont croisées avec celles qui portent sur le nombre d'années d'expérience auprès des personnes immigrantes, une augmentation du sentiment de compétence est observée avec l'expérience.

## Appréciation du travail auprès des personnes immigrantes et perception du sentiment de compétence

Énoncé	Totalement en accord	Plutôt en accord	Plutôt en désaccord	Totalement en désaccord
En général, j'apprécie travailler avec des personnes immigrantes	62,7 %	34,5 %	2 %	0,8 %
Je trouve que travailler avec des personnes immigrantes est enrichissant	71,4 %	25,8 %	2,8 %	0 %
La communication avec les personnes immigrantes est difficile	16,2 %	53,8 %	28,5 %	1,6 %
Travailler avec des personnes immigrantes est confrontant sur le plan des valeurs	9,5 %	44,7 %	36 %	9,9 %
Je me sens outillé pour travailler avec des personnes immigrantes	10,7 %	45,8 %	36,8 %	6,7 %
Je me sens à l'aise de travailler avec des personnes immigrantes	42,9 %	46,4 %	9,1 %	1,6 %
J'ai de la difficulté à travailler auprès de certaines communautés	3,2 %	22,6 %	42,1 %	32,1 %

## Moyens préconisés par les répondants pour combler leurs besoins\*



## Changement de pratiques

Pour combler leurs besoins, les participants des différents secteurs ont préconisé trois principaux moyens :

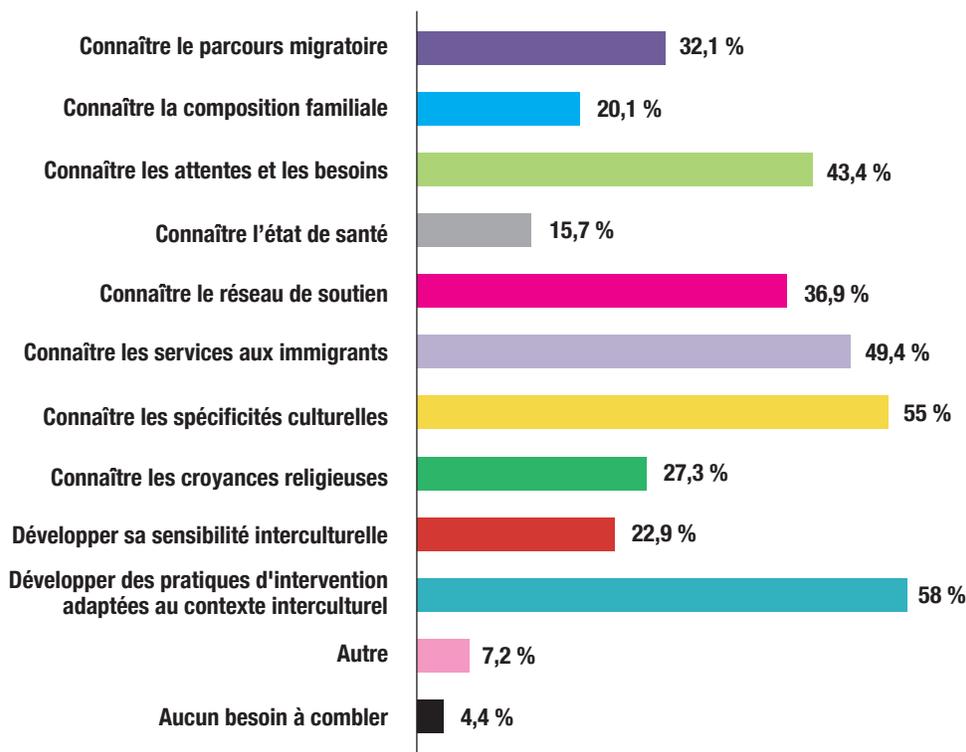
- Partage d'expériences entre intervenants (63,4 %);
- Formations/séminaires(61,6 %);
- Comité intervenants-familles immigrantes/codéveloppement (52,2 %).

Parmi les autres propositions mentionnées par les répondants, il y a l'augmentation des ressources humaines et financières ainsi que du temps alloué aux interventions, l'implication et le soutien des gestionnaires et des directions, la clarification des trajectoires, le passage des allophones par des classes d'accueil, le suivi des interventions et la concertation inter-établissements.

Dans l'ensemble des secteurs, le principal besoin identifié par les répondants concerne le développement des pratiques d'intervention adaptées au contexte interculturel (58,2 %). Il est suivi de près par le besoin de mieux connaître les spécificités culturelles (55 %), les services offerts aux immigrants (49,4 %) ainsi que les attentes et les besoins des familles immigrantes et de leurs jeunes enfants (43,4 %). Si dans l'analyse par secteur, ce sont toujours les mêmes principaux besoins qui reviennent, l'ordre des priorités varie quant à lui d'un secteur à l'autre.

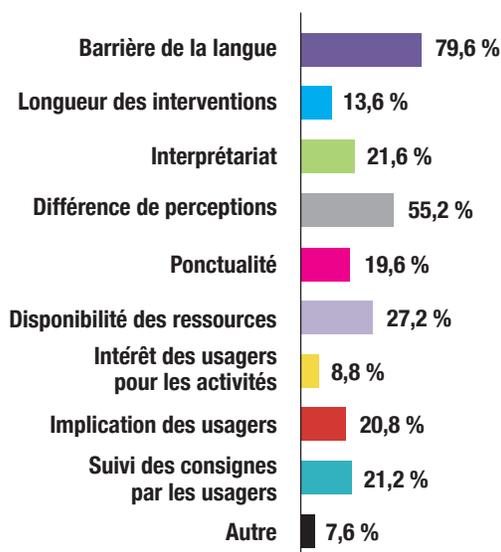
Par ailleurs, 13 répondants (4,4 %) ont indiqué ne pas avoir de besoins à combler en termes de savoirs, savoir-faire ou savoir-être. De ce nombre, 6 personnes ont mentionné avoir déjà été formées et 3 autres ont répondu que ce n'était pas nécessaire pour leur travail. De plus, 4 répondants ont évoqué des raisons propres à leur milieu, aux usagers ou à leurs aptitudes personnelles telles que leur expérience, l'absence de besoin ou de problématique chez les familles immigrantes ou le peu d'usagers issus de l'immigration dans leur secteur.

## Principaux besoins identifiés par les répondants\*



\* Les répondants avaient la possibilité de choisir plusieurs réponses à cette question, c'est pourquoi la somme des pourcentages excède 100 %.

Principales difficultés rencontrées par les répondants dans leurs interactions avec des familles immigrantes\*



## Réactions aux malaises

Voici des extraits de témoignages des répondants concernant leur façon de réagir à un malaise, à une incompréhension ou à une différence de point de vue :

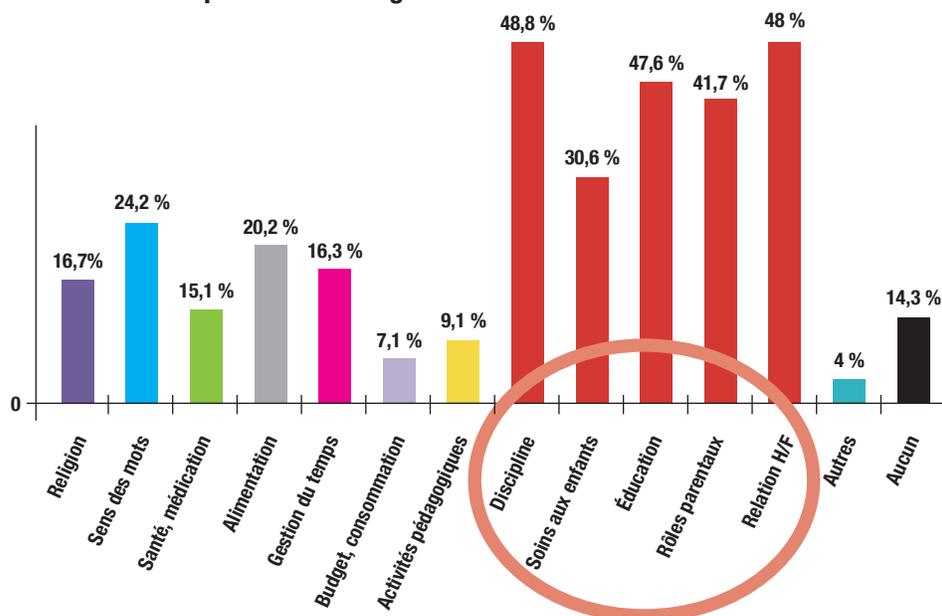
- « Écouter l'autre, échanger ensemble, trouver un terrain d'entente sinon arrêter la conversation convenir d'être en désaccord = agree to disagree »;
- « Mieux comprendre les résistances pour ensuite augmenter la confiance et diminuer les craintes »;
- « Adopter une attitude pédagogique et tenter de comprendre pourquoi le parent agit ainsi »;
- « Attendre la création du lien de confiance, échanger avec le parent et l'enfant sur ce qui vient de se passer »;
- « J'accepte nos différences de points de vue, mais je n'y adhère pas nécessairement. J'explique aux parents ma façon d'intervenir tout en respectant la leur ».

## Principales difficultés des intervenants et des familles

Les trois principales difficultés identifiées par les répondants sont la barrière de la langue (79,6 %), la différence de perceptions (55,2 %) et la disponibilité des ressources (27,2 %). À cela s'ajoutent entre autres l'interprétariat (21,6 %), le suivi des consignes par les usagers (21,2 %) ainsi que l'implication de ces derniers dans l'intervention (20,8 %).

Selon les répondants, les difficultés rencontrées par les familles sont généralement liées à la non-maîtrise de la langue, à l'éducation et aux rôles parentaux. De plus, selon les intervenants, la méconnaissance de la société québécoise, des lois, des organismes et des services offerts aux immigrants constituent également des obstacles pour les nouveaux arrivants. La perte du réseau social, les problèmes de logement, la pauvreté et le chômage sont d'autres obstacles mentionnés par les répondants. Enfin, ils affirment que la différence de perceptions et les préjugés, aussi bien de la part des intervenants que des immigrants eux-mêmes, peuvent nuire aux interactions et entraîner de la méfiance ou de la discrimination.

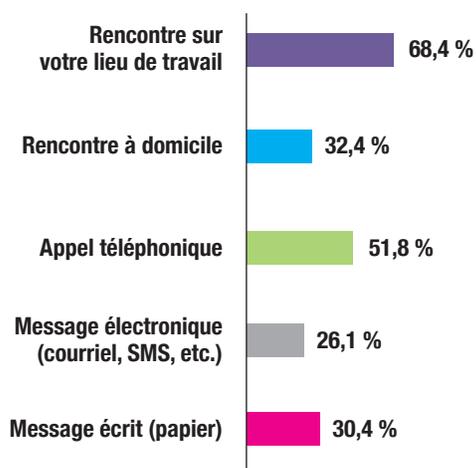
## Principales divergences identifiées par les répondants concernant leurs relations avec des personnes immigrantes\*



Les sujets de désaccord mentionnés par les répondants portent principalement sur les questions de discipline et d'autorité vis-à-vis des enfants (48,8 %), les relations homme-femme (48 %), l'éducation des enfants (47,6 %) et les rôles parentaux (41,7 %).

\* Les répondants avaient la possibilité de choisir plusieurs réponses à cette question, c'est pourquoi la somme des pourcentages excède 100 %.

## Principaux moyens utilisés par les répondants pour communiquer avec les personnes immigrantes\*



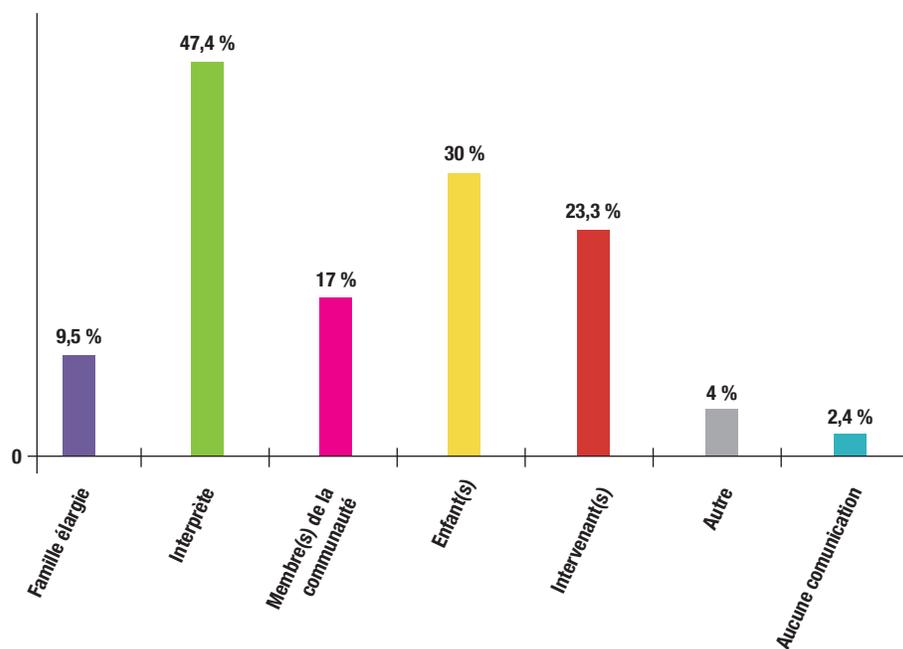
Dans l'ensemble, les moyens utilisés par les acteurs des différents réseaux pour joindre les familles immigrantes sont assez diversifiés. Les rencontres en milieu de travail représentent le moyen de communication le plus utilisé (68,4 %). Autrement, les échanges se font par téléphone (51,8 %) ou à domicile (32,4 %). Les messages écrits (30,4 %) ou électroniques (26,1 %) sont par ailleurs utilisés dans des proportions assez similaires. Parmi les autres moyens mentionnés, les répondants ont fait référence à Google traduction et à des rencontres au service de garde, dans des lieux publics ou en présence d'un autre intervenant.

Lorsqu'on analyse les données par secteur, la même tendance se maintient. Toutefois, possiblement en raison de la nature de leur travail, les services de santé et les organismes communautaires et de loisirs ont davantage tendance à organiser des rencontres à domicile. Quant aux acteurs du milieu scolaire et des services de garde, ils procèderaient plus par messages écrits.

## Principaux intermédiaires

Le recours à des intermédiaires pour communiquer avec des familles immigrantes est largement utilisé par l'ensemble des participants. L'analyse par secteur vient toutefois nuancer les données. Les répondants du milieu de la santé disent avoir principalement recours à l'interprète (62 %), alors que dans le milieu communautaire et de loisirs, les participants mobilisent en parts égales l'interprète et les membres de la communauté (34,5 %). L'éducation et les services de garde auraient, quant à eux, tendance à communiquer davantage avec les parents par l'intermédiaire des enfants avec respectivement 43,6 % et 40 % des réponses.

## Principaux intermédiaires utilisés par les répondants lors de leurs communications avec des personnes immigrantes\*



L'interprète figure bon premier (47,4 %), suivi des enfants (30 %), des intervenants (23,3 %) et de la famille élargie (9,5 %). Parmi les autres intermédiaires cités par les répondants, il y a les agents de liaison, le Réseau des agents en milieu interculturel (RAMI), les organismes du milieu et plus spécifiquement ceux qui travaillent auprès de cette population. De plus, une très faible proportion affirme ne pas communiquer avec eux, possiblement en raison de la nature de leur fonction (2,4 %).

\* Les répondants avaient la possibilité de choisir plusieurs réponses à cette question, c'est pourquoi la somme des pourcentages excède 100 %.



## Pratiques innovantes

Voici des exemples de bonnes pratiques qui ont été partagés par les répondants :

- Collaborer avec d'autres familles immigrantes. Mettre en relation les familles arrivées récemment avec des familles immigrantes ayant réussi leur intégration ;
- Impliquer davantage les familles immigrantes et leurs jeunes enfants dans les activités (faire participer les parents aux sorties d'école ou encore les inviter en classe pour présenter leur pays d'origine) ;
- Établir des liens plus « humains » avec les familles immigrantes au-delà de la distance professionnelle ;
- Accompagner les familles immigrantes dans leur appropriation des services quotidiens. Par exemple, soutenir un nouvel arrivant dans l'utilisation des transports en commun ;
- Utiliser des signes pour faire comprendre une situation ;
- Partir d'une situation connue pour résoudre un cas ;
- Établir des partenariats pour le règlement des différends.

## Lien de confiance

Pour mettre les familles immigrantes et leurs jeunes enfants en confiance, les répondants ont proposé un certain nombre de pratiques. Ce sont entre autres :

- L'accueil chaleureux, personnalisé, rassurant ;
- Le jumelage avec des familles immigrantes qui ont réussi leur intégration ;
- La création de liens à travers des échanges réguliers avec les usagers et une implication des familles immigrantes et leurs jeunes enfants dans diverses activités ;
- L'ajustement du temps, du rythme, du langage, des activités et des outils de communication lors des interventions, ainsi que l'ouverture de l'intervenant à la culture de l'immigrant ;
- Le respect de la personne, de son point de vue, de son vécu, de sa culture, de ses valeurs et des différences qui peuvent surgir ;
- L'empathie à travers l'écoute, l'absence de jugement, la valorisation des efforts, l'acceptation de la personne ;
- Le partenariat en s'appuyant sur un collègue, une personne de confiance, un interprète ou un autre organisme.

## Pratiques à partager

Voici des exemples de pratiques expérimentées avec des personnes immigrantes que des répondants souhaitent partager avec d'autres professionnels :

outils de communication,  
 attitude d'ouverture, orientation vers les ressources, accompagnement, rencontre de parents et de professionnels, activités inter-culturelles, participer à la vie de quartier ou communautaire, personne-ressource, comprendre la situation, intervention collective, sensibilisation, approche personnalisée, utilisation des outils professionnels existants, jumelage inter-immigrants, activités informelles, experts et savoir scientifique, déplacement à domicile, divertissement des enfants, outils d'apprentissage du français, participer aux loisirs, approche familiale, cafés-rencontres, partage d'expériences, dons, offre de formations.

## Principaux collaborateurs mentionnés par les répondants\*



## Principaux partenaires

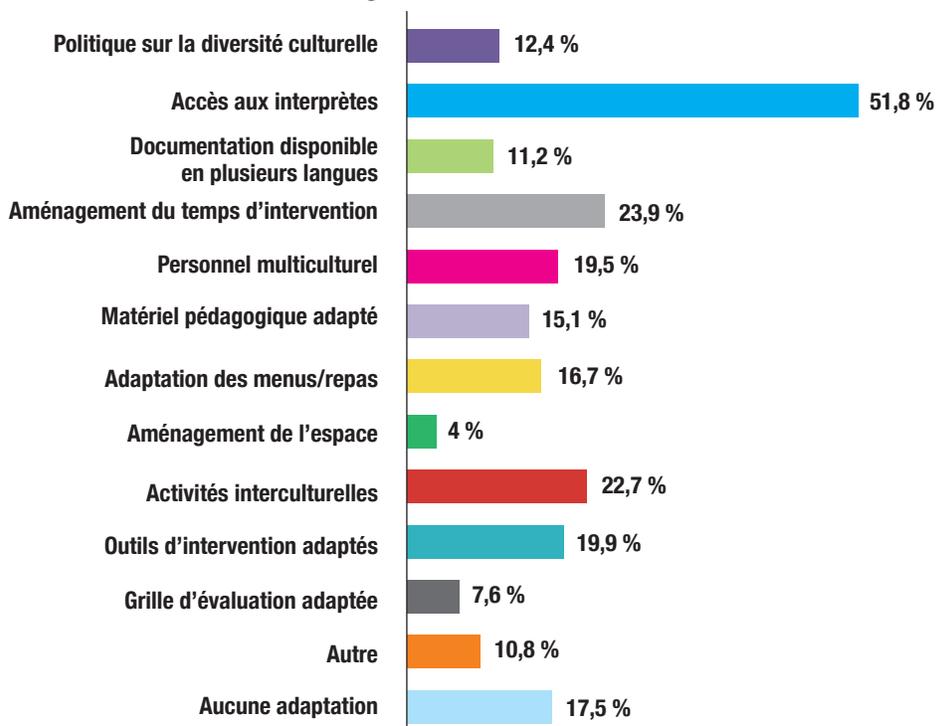
Parmi les partenaires les plus souvent cités par les répondants, nous retrouvons :

- Organismes en immigration 50,8 % (Centre multiethnique de Québec 42,0 %);
- Réseau santé et services sociaux 17,1 % (Établissements SSS 12,4 %);
- Organismes communautaires (15,0 %);
- Autres organismes publics (4,9 %);
- Associations culturelles (4,2 %);
- Milieux de garde (3,7 %);
- Organismes religieux (3,6 %);
- Établissements scolaires (3,1 %).

Les participants ont également été interrogés sur leurs principaux partenariats et sur l'adaptation de leurs services aux familles immigrantes. Ces informations devraient mettre en lumière 3 éléments : 1) la collaboration, 2) le travail en partenariat et 3) l'approche d'intervention. Les résultats montrent que le principal collaborateur est l'interprète (49,6 %), suivi des organismes partenaires (45,6 %), des collègues de travail (42,9 %) et des membres de la famille (37,7 %). Les organismes religieux et les associations culturelles sont pour leur part très peu interpellés avec respectivement 2 % et 6,3 % des réponses.

En termes d'adaptation des services, l'accès aux interprètes (51,8 %) constitue le principal moyen mis de l'avant par les différents secteurs. Parmi les autres adaptations identifiées, il y a l'aménagement du temps des rencontres, l'organisation d'activités interculturelles, la diversification du personnel et l'adaptation des outils d'intervention. Cependant, 17,5 % des participants ont indiqué qu'il n'y a aucune adaptation des services dans leur organisation pour répondre aux besoins des familles immigrantes. Il serait intéressant de valider si l'il n'y a effectivement pas d'adaptation des services dans les organisations ou si, au contraire les adaptations existent, mais que le personnel n'en est tout simplement pas informé.

## Adaptation des services identifiées par les répondants pour répondre aux besoins des familles immigrantes\*



\* Les répondants avaient la possibilité de choisir plusieurs réponses à cette question, c'est pourquoi la somme des pourcentages excède 100 %.

## Faits saillants

92 répondants

## Occupation

Les trois principales catégories de répondants de ce secteur sont, par ordre d'importance, les travailleurs sociaux, les infirmiers et les éducateurs spécialisés. Nous retrouvons également plusieurs spécialistes : des orthophonistes, des psychologues, des coordonnateurs, des nutritionnistes, des organisateurs communautaires, des conseillers cliniques, etc. Il est à noter qu'aucun médecin n'a participé à l'étude.

## Principaux besoins

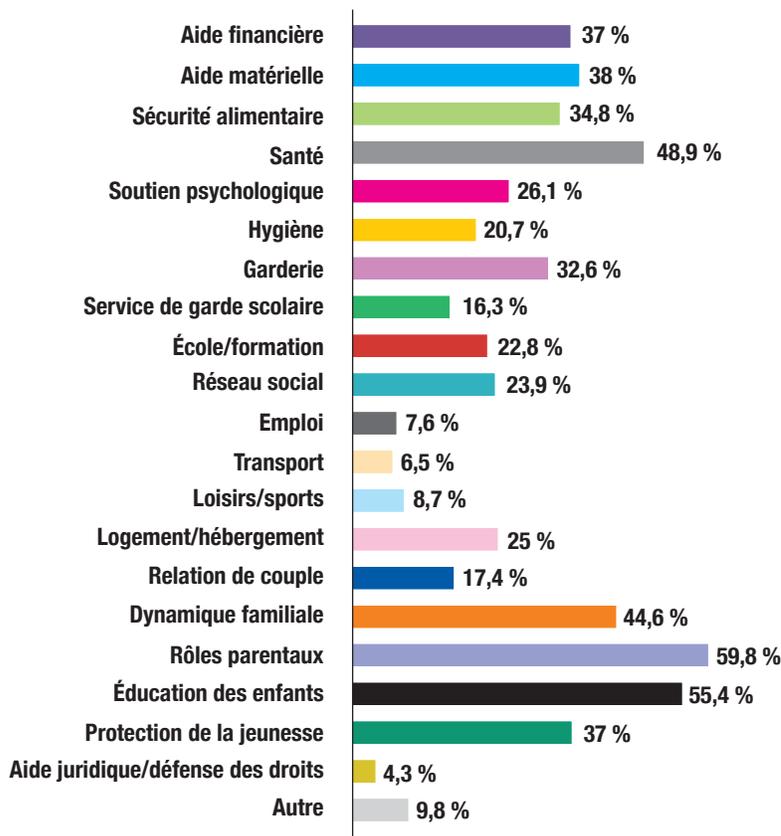
- Avoir des connaissances sur les spécificités culturelles (73,9 %)
- Développer des pratiques d'intervention adaptées au contexte interculturel (65,2 %)
- Connaître les services offerts aux immigrants (46,7 %)

## Principales difficultés

- Barrière de la langue (82,6 %)
- Différence de perceptions (57,6 %)
- Disponibilité des ressources (26,1 %)

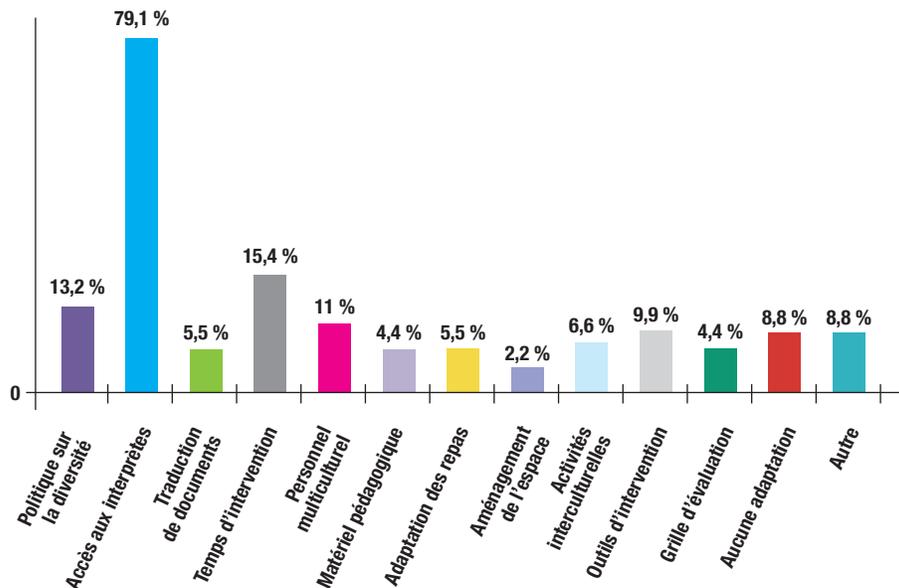
## Objets d'intervention\*

Les interventions de ce secteur sont très diversifiées et concernent principalement l'éducation des enfants (53,4 %), les rôles parentaux (43,1 %) et les garderies (32,8 %).



## Adaption des services\*

Le graphique ci-dessous indique que la principale adaptation des services concerne l'accès aux interprètes.



\* Les répondants avaient la possibilité de choisir plusieurs réponses à cette question, c'est pourquoi la somme des pourcentages excède 100 %.

## Faits saillants

55 répondants

## Occupation

Près de la moitié des répondants du secteur de l'éducation sont des enseignants. Nous retrouvons également un bon nombre d'orthophonistes, de directeurs et d'éducateurs spécialisés. De plus, quelques cadres, conseillers pédagogiques, psychologues ainsi qu'un technicien en service de garde et un agent de soutien administratif ont participé au sondage.

## Principaux besoins

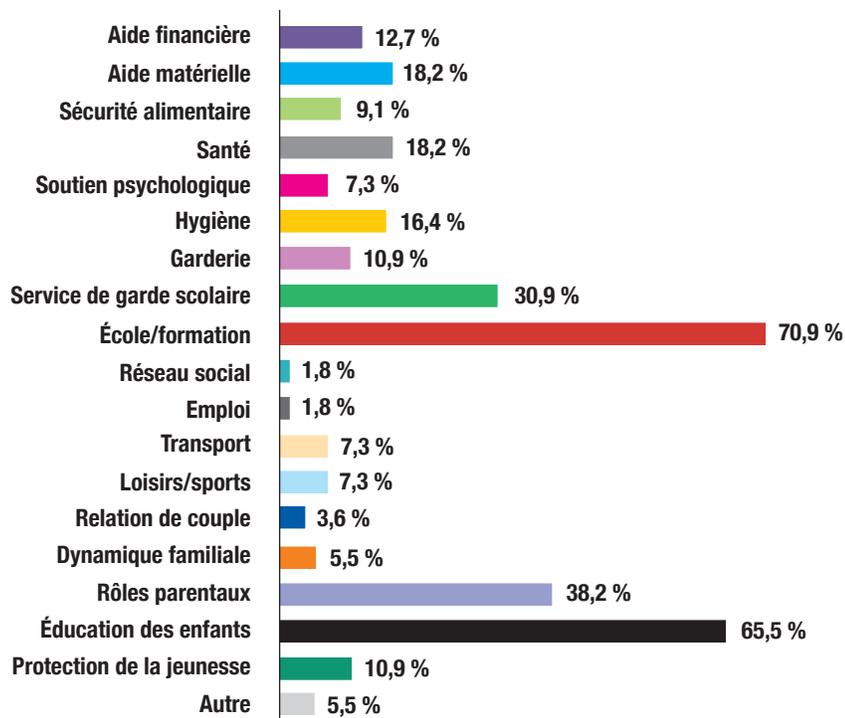
- Connaître les services offerts aux immigrants (67,3 %)
- Développer des pratiques d'intervention adaptées au contexte interculturel (59,6 %)
- Identifier le réseau de soutien des usagers (50 %)

## Principales difficultés

- Barrière de la langue (83,6 %)
- Différence de perceptions (54,5 %)
- Disponibilité des ressources (36,4 %)

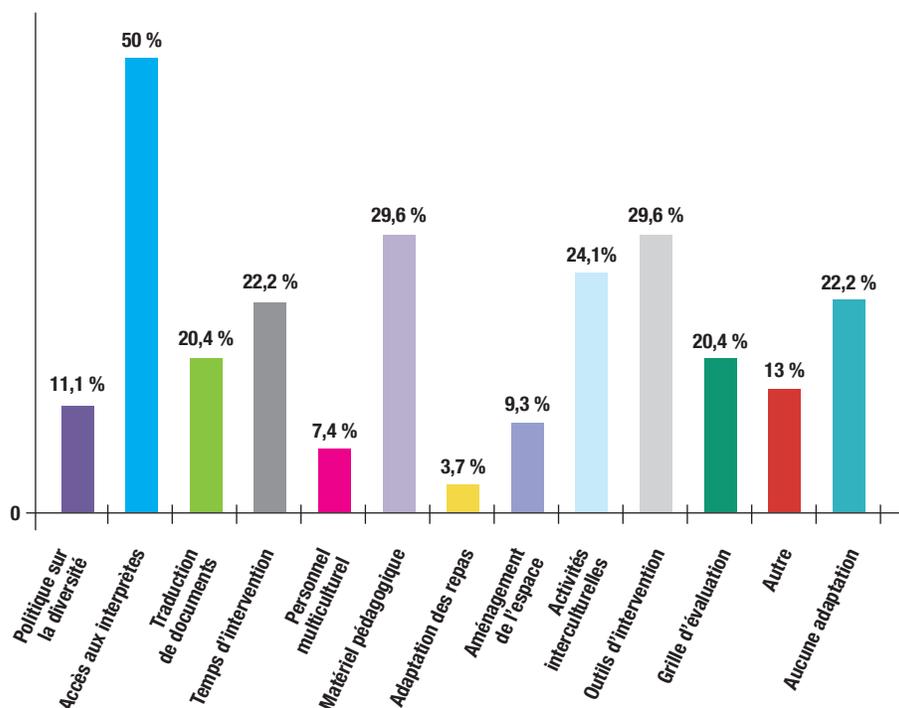
## Objets d'intervention\*

Dans ce secteur, les principaux objets d'intervention sont l'école/formation (70,9 %), l'éducation des enfants (65,5 %) et les rôles parentaux (38,2 %).



## Adaption des services\*

En plus de l'accès aux interprètes, le milieu scolaire a adapté plusieurs de ses services dont le matériel pédagogique, les outils d'intervention et les activités.



\* Les répondants avaient la possibilité de choisir plusieurs réponses à cette question, c'est pourquoi la somme des pourcentages excède 100 %.

## Faits saillants

46 répondants

## Occupation

La moitié des répondants du secteur des services de garde est composée de directeurs, suivi d'un bon nombre d'éducateurs et de techniciens en services de garde ainsi que de quelques conseillers pédagogiques et d'un agent de conformité.

## Principaux besoins

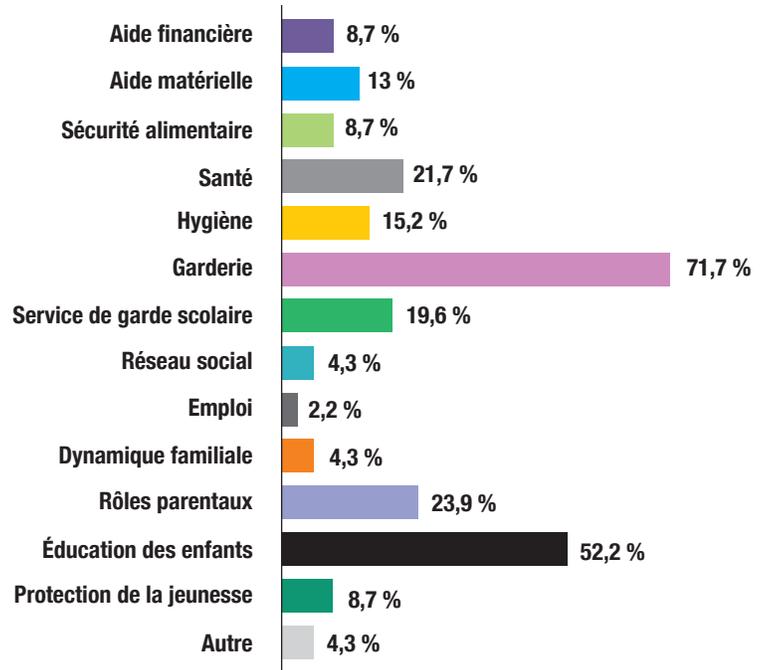
- Avoir des connaissances sur les spécificités culturelles (48,9 %)
- Développer des pratiques d'intervention adaptées au contexte interculturel (48,9 %)
- Connaître les services offerts aux immigrants (44,4 %)
- Connaître les attentes et les besoins des usagers (44,4 %)

## Principales difficultés

- Barrière de la langue (81,8 %)
- Différence de perceptions (63,6 %)
- Suivi des consignes par les usagers (36,4 %)

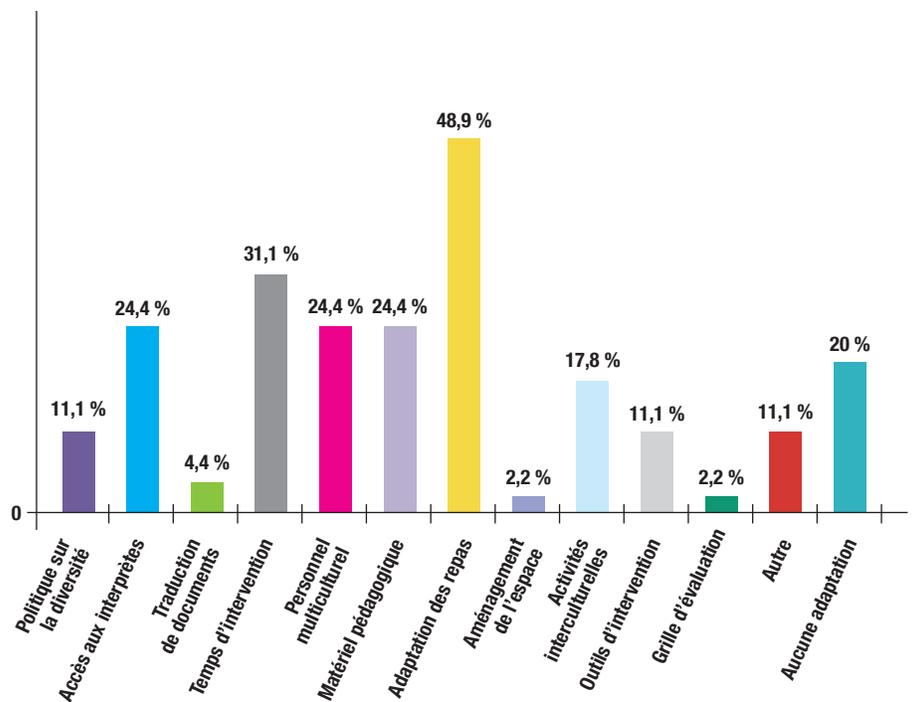
## Objets d'intervention\*

La grande majorité des interventions concerne la garderie (71,7 %), l'éducation des enfants (52,2 %) et les rôles parentaux (23,9 %).



## Adaption des services\*

Diverses adaptations ont été réalisées dans ce secteur dont notamment les menus et dans une moindre mesure le temps d'intervention.



\* Les répondants avaient la possibilité de choisir plusieurs réponses à cette question, c'est pourquoi la somme des pourcentages excède 100 %.

## Faits saillants

55 répondants

## Occupation

Dans le milieu communautaire et de loisirs, les principaux répondants occupent, en parts égales, soit un poste de directeur ou de coordonnateur suivi de près des intervenants ou agents de liaison, de développement ou de milieu. Nous comptons également une grande variété de profils (membre du CA, psychoéducateur, éducateur spécialisé, animateur, secrétaire, stagiaire et bénévole, etc.)

## Principaux besoins

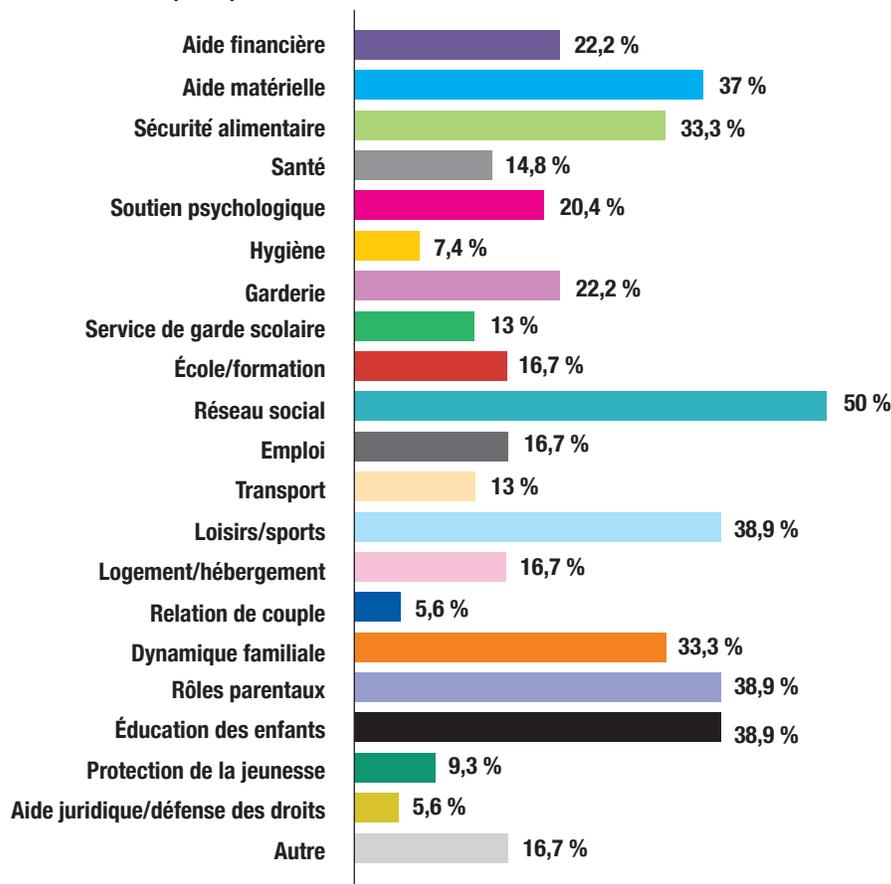
- Connaître les attentes et les besoins des usagers (53,7 %)
- Développer des pratiques d'intervention adaptées au contexte interculturel (51,9 %)
- Connaître les services offerts aux immigrants (38,9 %)

## Principales difficultés

- Barrière de la langue (67,9 %)
- Différence de perceptions (47,2 %)
- Ponctualité (32,1 %)

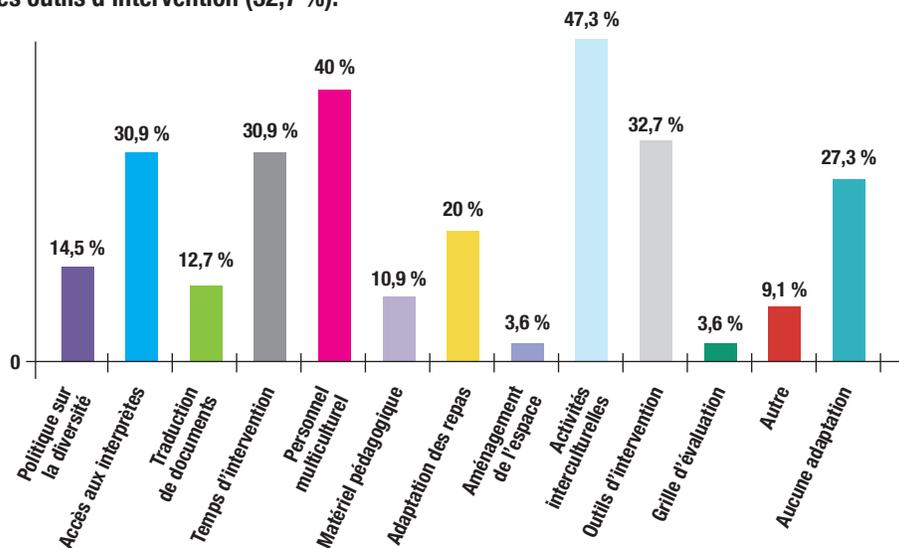
## Objets d'intervention\*

Le milieu communautaire intervient principalement sur le réseau social (50 %), les loisirs et les sports (38,9 %), les rôles parentaux (38,9 %), l'éducation des enfants (38,9 %) et l'aide matérielle (37 %).



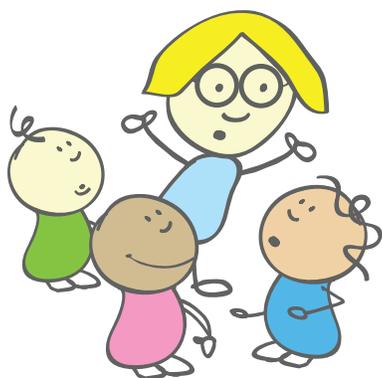
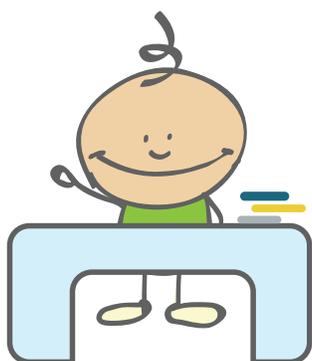
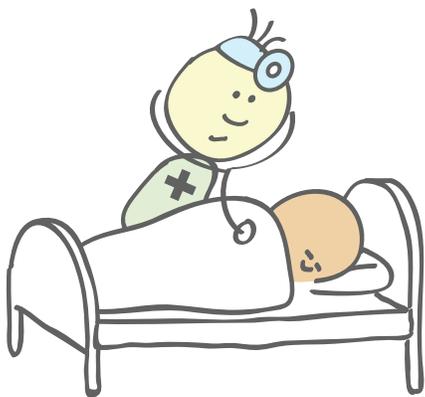
## Adaption des services\*

Dans ce secteur, plusieurs adaptations ont été apportées dont entre autres la réalisation d'activités interculturelles (47,3 %), le recours à du personnel multiculturel et l'adaptation des outils d'intervention (32,7 %).



\* Les répondants avaient la possibilité de choisir plusieurs réponses à cette question, c'est pourquoi la somme des pourcentages excède 100 %.

## CONCLUSION



En résumé, les données recueillies grâce à ce sondage ont permis de dresser un portrait global des besoins et des défis rencontrés par les acteurs des différents secteurs de la région de la Capitale-Nationale.

De manière générale, ce sondage a fait ressortir qu'une forte majorité des personnes consultées perçoit la diversité comme une richesse. Malgré cela, les acteurs rencontrent des difficultés, notamment sur les plans de la communication et des valeurs. De plus, près de la moitié des répondants perçoivent leur niveau de connaissance et de compétence en intervention interculturelle comme étant faible, ce qui signifie qu'il y a place à l'amélioration. Les principaux besoins des acteurs concernent non seulement le développement de pratiques adaptées aux réalités des familles immigrantes, mais aussi l'accroissement des connaissances relatives aux spécificités culturelles, aux services destinés aux nouveaux arrivants et aux besoins et aux attentes de ces usagers. Les données ont également démontré que la complexité des situations vécue par les familles immigrantes amène les acteurs à intervenir sur des sujets qui ne relèvent pas nécessairement de leur champ de compétence. Dans ces circonstances, la pertinence de développer ou de consolider les partenariats apparaît comme une voie privilégiée afin d'atténuer la pression exercée sur les personnes et les organisations.

À partir des informations recueillies, il a été possible de faire ressortir un bon nombre de pratiques existantes et porteuses en matière d'intervention interculturelle. Celles-ci seront développées plus en détail dans la prochaine infolettre qui prendra la forme d'un cadre de référence.

---

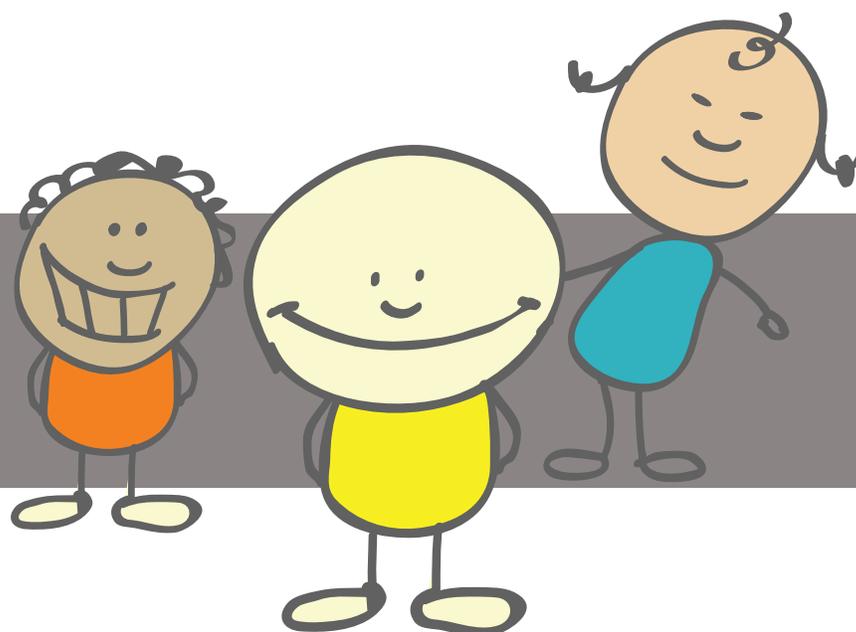
## Remerciements

Nous adressons nos plus sincères remerciements à tous les partenaires du projet Immigration-petite enfance-Capitale-Nationale pour leur participation ainsi que pour leur collaboration. C'est sur une base volontaire, que les acteurs issus des milieux de la santé et des services sociaux, de l'éducation, des services de garde ainsi que des organismes communautaires et de loisirs ont offert de leur temps pour participer à l'étude. Ils nous ont généreusement partagé leurs perceptions, leurs besoins et leurs difficultés concernant les interventions auprès de familles issues de l'immigration en plus de nous renseigner sur les pratiques existantes et porteuses expérimentées dans leur milieu. Grâce à leur mobilisation, ces acteurs ont contribué à la réflexion amorcée sur l'intervention interculturelle auprès des familles immigrantes.

Des remerciements particuliers s'adressent à M. Jean Ramdé, professeur agrégé au Département des fondements et des pratiques en éducation de l'Université Laval, qui s'est impliqué dans le projet depuis ses débuts et qui a contribué notamment à la révision de plusieurs infolettres. Nous aimerions également souligner l'excellente collaboration avec l'entreprise Accès Évaluation, sous la direction de Mme Marie-Claude Jean. Ce partenariat a permis non seulement de soutenir l'équipe dans la planification des groupes de discussion, mais aussi d'assurer la gestion du sondage sur le Web et le traitement des données.

En terminant, les conclusions de ce sondage sont le résultat de l'engagement et de la collaboration des acteurs des différents milieux. Par leur implication, ils témoignent de leur souci de mieux cerner les défis que représente l'intervention auprès des familles immigrantes et de développer des pratiques adaptées dans la Capitale-Nationale.

**L'équipe du projet IPECN**



Projet :



Organisme fiduciaire :



Appui et soutien financier :

