

# La phase 2 du projet *Bienvenue chez vous* de FRP Canada

## Résumé d'un rapport portant sur les leçons apprises

### Introduction

Le projet *Bienvenue chez vous*, mené par l'Association canadienne des programmes de ressources pour la famille entre 2007 et 2010, a connu deux phases. Dans le but de compléter la Trousse de ressources *Bienvenue chez vous* élaborée lors de la phase 1 du projet, la phase 2 a porté sur les façons de créer des organismes communautaires de soutien à la famille plus accueillants à l'égard des familles immigrantes. Des extraits du rapport sur la phase 2, intitulé *Autres leçons apprises*, sont présentés ici. Le rapport rassemble les réponses à un sondage en ligne mené auprès des membres de FRP Canada et les renseignements provenant de six groupes de discussion tenus dans trois régions du Canada avec la participation des familles immigrantes ainsi que celle des intervenants. Le rapport au complet est publié sur le site [www.bienvenuechezvous.ca](http://www.bienvenuechezvous.ca).

### Sondage en ligne mené auprès des membres de FRP Canada

Dans le cadre de la phase 2 du projet *Bienvenue chez vous*, FRP Canada a mené un sondage en ligne auprès de ses membres afin de recueillir des données sur les pratiques ayant cours actuellement dans le domaine des services aux familles d'immigrants et de réfugiés ainsi que des renseignements sur les besoins des intervenants en matière de ressources et de formation. En novembre 2008, tous les organismes membres de FRP Canada ont reçu un hyperlien vers un sondage élaboré au moyen d'un logiciel de sondage en ligne. Ce sondage était constitué de questions à choix multiples permettant l'ajout de commentaires et de suggestions. FRP Canada s'est assurée de préserver l'anonymat des répondants afin de recueillir des commentaires francs. Cent quatre organismes ont répondu au sondage.

Environ 58 % des répondants au sondage de FRP Canada auprès de ses membres ont déclaré qu'un grand nombre de

familles d'immigrants ou de réfugiés se sont établies dans leur collectivité au cours des dix dernières années. Vingt pour cent des répondants ont indiqué que plus des trois quarts des familles qui fréquentent leur organisme sont des familles d'immigrants ou de réfugiés qui sont arrivées au Canada depuis moins de dix ans. En contrepartie, près du tiers des répondants ont déclaré que moins de 10 % des participants à leurs programmes font partie de cette catégorie. Ces proportions témoignent du fait que l'immigration au Canada est concentrée dans certaines collectivités et n'est pas répartie également à l'échelle du pays.

Les répondants au sondage ont indiqué que les familles d'immigrants et de réfugiés qu'ils soutiennent parlent une grande variété de langues. Un organisme a souligné que plus de 100 langues différentes sont parlées par les clients de son organisme-cadre. Les cinq langues (autres que le français et l'anglais) qui reviennent le plus souvent dans les réponses au sondage sont l'espagnol, le chinois, l'arabe, le farsi (persan) et le punjabi.

On a par ailleurs demandé aux répondants d'énumérer les programmes et les services auxquels les familles de nouveaux immigrants ou réfugiés ont recours le plus souvent. Les programmes et les services utilisés le plus fréquemment sont les services d'information et d'aiguillage communautaire, les programmes d'éducation parentale, les services de garde d'enfants et d'aiguillage vers de tels services, et les occasions de bénévolat.

Les réponses au sondage auprès des membres démontrent clairement que l'immigration au Canada a lieu tout autant dans les grandes villes que dans les petites collectivités à l'échelle du pays. Les organismes communautaires, y compris les organismes de soutien à la famille, doivent faire face au défi de répondre aux besoins des familles de nouveaux immigrants et d'offrir des programmes et des services qui favorisent l'intégration des nouveaux arrivants aux collectivités canadiennes.

## Groupes de discussion organisés par FRP Canada

De septembre à décembre 2008, six groupes de discussion ont été menés. L'équipe de FRP Canada, de concert avec le *CHANCES Family Centre* à Charlottetown, a mené deux groupes de discussion, l'un formé avec des familles immigrantes (14 participants) et l'autre formé avec des intervenants œuvrant auprès des familles immigrantes (15 participants). À North Vancouver, l'équipe du projet a collaboré avec la *North Shore Neighbourhood House* pour former encore deux groupes de discussion : l'un visant des parents immigrants (25 participants) et l'autre pour des intervenants œuvrant auprès des familles immigrantes (23 participants). De la même manière, à Ottawa deux groupes de discussion ont été organisés en étroite collaboration avec les Services pour femmes immigrantes d'Ottawa; le groupe pour les familles comptait 12 participants et celui pour les intervenants, 19 participants.

Grâce à une combinaison de techniques, telles que des questionnaires, des activités de groupe et des discussions libres, les animateurs des groupes de discussion ont créé un cadre ouvert et rassurant, propice aux échanges entourant trois grands thèmes : les sentiments, l'établissement de liens au sein de la communauté et les besoins en matière de programmes et de formation.

Lorsqu'on demande aux familles de nouveaux arrivants ce qui fait en sorte qu'elles se sentent les bienvenues dans une collectivité, elles mentionnent spécifiquement l'ouverture à la diversité culturelle, qui se manifeste notamment par l'attitude des membres du personnel et par l'affichage d'images dépeignant des personnes de différentes origines. Les familles de nouveaux arrivants apprécient également un accès rapide à des services de garde à l'enfance et à des programmes liés à l'obtention d'un emploi. Elles se sentent aussi les bienvenues lorsqu'elles ont accès à des services d'interprète et à des renseignements publiés dans la langue qu'elles parlent à la maison.

Les membres des groupes de discussion formés de familles de nouveaux immigrants ont indiqué que les difficultés et les besoins liés au fait d'être une famille de nouveaux immigrants dans la collectivité sont les suivants :

- la disponibilité et les coûts des services de garde d'enfants
- la difficulté à comprendre les besoins des jeunes enfants
- l'accablement
- le manque d'accès à l'information
- l'absence de guide clair écrit à l'intention des familles de nouveaux immigrants
- l'absence d'appui de la famille élargie
- les barrières linguistiques et les obstacles à la communication
- l'obtention d'un emploi et l'incertitude quant à l'avenir

Les intervenants œuvrant auprès des familles immigrantes qui ont participé aux groupes de discussion ont fait état des défis suivants :

- l'accès aux services d'interprétation et de traduction
- l'incapacité d'offrir des services la fin de semaine
- l'incapacité de rejoindre les familles de nouveaux immigrants
- le manque de partenariats communautaires
- le manque d'information
- le manque de documentation simple
- le manque d'espace et de financement

Il est intéressant de noter la corrélation entre les difficultés mentionnées par les familles immigrantes et celles soulignées par les intervenants travaillant auprès des familles immigrantes. Le manque d'information, de ressources claires et simples et d'espace ainsi que les barrières linguistiques et les obstacles à la communication représentent des difficultés communes. On a également demandé aux groupes de discussion d'élaborer un « plan d'accueil ». Chose intéressante, cet exercice a révélé que ce que les familles disent vouloir correspond à ce que les intervenants estiment nécessaire pour créer des collectivités accueillantes. Les éléments clés seraient un accès à de l'information, à des services de formation, à des services de soutien, à des services de traduction et à des programmes de mentorat ainsi qu'un milieu physique célébrant la diversité culturelle.

## Conclusion

Les renseignements recueillis à l'aide des groupes de discussion et du sondage auprès des membres représentent des données précieuses pour les intervenants en soutien familial qui œuvrent auprès des familles de nouveaux immigrants. Ces renseignements peuvent servir à des fins de programmation ou comme base pour élaborer des solutions visant à surmonter les barrières et les difficultés recensées.

Bien qu'il reste beaucoup à faire pour créer des collectivités accueillantes, il ne fait aucun doute que les organismes communautaires de soutien à la famille s'efforcent de répondre aux besoins des familles immigrantes au moyen de programmes et de services diversifiés qui sont à la fois représentatifs des collectivités qu'ils soutiennent et adaptés aux besoins de celles-ci. Les organismes communautaires de soutien à la famille continuent de miser sur les forces des familles et de créer des espaces accueillants où les familles ont l'occasion de s'entraider et de participer activement à la vie communautaire.

Cet article présente des extraits tirés de *Autres leçons apprises concernant l'accueil des familles de nouveaux arrivants dans des organismes communautaires de soutien à la famille*, publié en 2009 par l'Association canadienne des programmes de ressources pour la famille (FRP Canada). Il s'agit du rapport portant sur la phase 2 de son projet *Bienvenue chez vous*. Écrit par Ratna Nadkarni, Kim Hetherington et Magdalene Cooman-Maxwell, ce livret est disponible auprès de FRP Canada et peut également être téléchargé à partir du site [www.bienvenuechezvous.ca](http://www.bienvenuechezvous.ca).