

# RAPPORT DE RECHERCHE

## *Vivons nos quartiers*

2017-2018 – PHASE 1

Documenter les impacts à moyen terme à l'aide de données qualitatives dans les différents milieux d'intervention du projet Vivons nos quartiers « VNQ ».

---

Préparé par :

Gabrielle Désilets, Ph. D

Anna Goudet, M.Sc.



Social Sciences and Humanities  
Research Council of Canada

Conseil de recherches en  
sciences humaines du Canada

Canada

## TABLE DES MATIÈRES :

FAITS SAILLANTS .....	4
SOMMAIRE.....	5
PRÉAMBULE .....	8
GENÈSE ET OBJECTIFS DU PROJET DE RECHERCHE : « DOCUMENTER L'INITIATIVE <i>VIVONS NOS QUARTIERS</i> : VERS DES QUARTIERS INCLUSIFS ET ACCUEILLANTS POUR LES PERSONNES RÉFUGIÉES ET IMMIGRANTES ».....	9
Objectifs de l'Initiative VNQ menée par Centraide et la TCRI.....	10
Objectifs du projet de recherche « Résilience et immigration à l'échelle du quartier: Documenter l'initiative <i>Vivons nos quartiers</i> visant à créer des quartiers accueillants et des communautés inclusives » par les chercheurs de l'Université Concordia .....	12
Comprendre le concept de « résilience sociale ».....	13
LES INDICATEURS DE MESURE D'UNE « COMMUNAUTÉ ACCUEILLANTE » .....	15
Les « collectivités accueillantes » au Canada .....	15
Principes d'une collectivité accueillante .....	15
Caractéristiques et indicateurs.....	15
MÉTHODOLOGIE DE RECHERCHE ET D'ANALYSE .....	18
Arbre de codage : variables sélectionnées dans le corpus de données .....	18
THÉMATIQUES ÉMERGENTES ET ANALYSE.....	21
Retour sur l'idée de « crise » migratoire.....	22
Nouveaux profils, nouvelles responsabilités.....	23
Double effet de la crise.....	24
« Paralysie » et manque de connaissances .....	24
Mobilisation et concertation .....	27
RETOMBÉES DU PROJET <i>VIVONS NOS QUARTIERS</i> : RÉSULTATS DU SONDAGE « 6 MOIS PLUS TARD » .....	33
Q1 et Q2 : Profil des répondants.....	33
Q3 : Suite à votre participation à la formation, y a-t-il des éléments appris pendant la formation que vous utilisez aujourd'hui sur une base régulière ? .....	33
Q4 : Pouvez-vous identifier des retombées concrètes ? .....	33

Q5 : Avez-vous partagé des éléments transmis au cours de la formation à d'autres membres au sein de votre organisme ou de votre communauté ? .....	34
Q6 : Suite à la formation, avez-vous mis en place (ou prévoyez-vous mettre en place ?) de nouvelles pratiques et/ou de nouveaux partenariats avec le milieu communautaire ou institutionnel (CLSC, etc.) ? .....	34
Q7 : Aujourd'hui, concernant vos interventions quotidiennes vis-à-vis des personnes réfugiées et immigrantes, qu'est-ce qui vous pose des défis ? .....	34
Q8 : En dehors du financement, et en se situant au niveau de VOS pratiques d'intervention, qu'est-ce qui vous manque pour faire de votre milieu un milieu plus accueillant? .....	35
Q9 : Auriez-vous une bonne pratique à partager en lien avec les « milieux accueillants » ? .....	35
<b>PRATIQUES PORTEUSES.....</b>	<b>36</b>
<b>RÉFÉRENCES.....</b>	<b>38</b>

## Faits saillants

- Récemment, la ville de Montréal a dû accueillir de nouvelles catégories d'immigrants ayant de nouveaux profils, et cette hausse du nombre a entraîné des changements au niveau des services, dont l'ajout de nouvelles ressources et l'embauche de nouveaux employés.
- Les organismes d'accueil se retrouvent avec de nouvelles responsabilités et doivent faire face à de nouvelles problématiques.
- L'idée de « crise » migratoire, remise en cause par les données récentes sur les nombres d'arrivées, a eu une influence sur les perceptions de l'ampleur de l'immigration au Québec.
- La nouvelle situation a soulevé beaucoup de craintes, de sentiment d'impuissance et de débordement, qui peuvent avoir un impact sur la santé mentale des intervenants.
- L'idée de « crise » touche également le public et peut exacerber des tensions envers les nouveaux arrivants. Le besoin de sensibilisation demeure important.
- Les demandeurs d'asile vivent des problématiques pour lesquelles peu ou pas de ressources ont été prévues, rendant plus difficile le travail des intervenants.
- Les intervenants de première ligne manquent d'outils et ont besoin d'accompagnement.
- Les méconnaissances constatées se rapportent aux statuts d'immigration, aux droits des personnes immigrantes en fonction des statuts.
- Ces manques peuvent mener à de la confusion dans l'accès aux services et dans les démarches administratives à suivre.
- Les nouveaux arrivants peuvent avoir des perceptions et des attentes irréalistes des services offerts, et les intervenants doivent expliquer leur rôle et savoir mettre leurs limites.
- Un accès facile et rapide à de l'information précise et ciblée est primordial.
- Les meilleures sources d'information sont les collègues et un réseau actif dans le quartier.
- Les formations *Vivons nos quartiers* (VNQ) ont la fonction de partage des connaissances ET du réseautage.
- Mieux informés, les intervenants sont plus aptes à changer et adapter leurs pratiques.
- Les formations VNQ aident les intervenants à développer de l'empathie et à confronter leurs préjugés.
- Les formations VNQ permettent aux intervenants d'échanger sur leurs réalités, les cas complexes et les bonnes pratiques.
- Un effet d'entraînement a été observé : un effet positif et motivant d'entendre l'implication d'autres intervenants du quartier.
- Les niveaux de concertation, et donc d'accueil et d'inclusion, varient selon les quartiers.
- Les efforts de collaboration et de partenariat pour maximiser les ressources du quartier sont présents, mais les défis de communication et de manque de ressources persistent.
- Les défis demeurent de renforcer les compétences interculturelles et en intervention psychosociale des intervenants.
- On note un intérêt accru pour les formations offertes dans le cadre du projet VNQ.

## SOMMAIRE

Ce rapport nous présente les stratégies qui ont été mises en place dans le projet *Vivons nos quartiers* pour promouvoir la résilience des intervenants et des organisations, c'est-à-dire la capacité à maintenir et à améliorer leurs services et leur bien-être face aux défis soulevés par l'immigration à l'échelle des quartiers de Montréal. En mobilisant les indicateurs de mesure d'une « communauté accueillante » (Esses et. al. 2010), nos observations se sont concentrées sur les indicateurs relatifs à 1) une *attitude positive à l'égard des immigrants, de la diversité culturelle et de la présence de nouveaux arrivants* dans la collectivité, 2) à la *présence d'organismes au service des nouveaux arrivants en mesure de répondre efficacement aux besoins de ces derniers*, 3) à la *promotion du capital social*, 4) aux *liens entre les principaux acteurs du quartier*, ainsi qu'à 5) *l'adaptation des municipalités et de leurs services à la présence et aux besoins des nouveaux arrivants*. Nous nous sommes particulièrement penchés sur l'idée d'*effort collectif* et de responsabilité du milieu d'accueil qui se dote d'organismes et qui facilite les contacts et les échanges entre les parties prenantes avec l'objectif de créer et de maintenir ce lieu accueillant.

Dans les dernières années, Montréal a dû accueillir de nouvelles catégories d'immigrants ayant de nouveaux profils, et la hausse du nombre de nouveaux arrivants a entraîné des changements dans les services, dont l'ajout de nouvelles ressources et l'embauche de nouveaux employés suscitant des défis de soutien et accompagnement, car les intervenants se sentent mal informés et outillés pour répondre aux besoins de ces nouvelles clientèles. Les principales méconnaissances constatées se rapportent aux statuts d'immigration et aux droits des personnes immigrantes. Ce manque de connaissance peut mener à des confusions dans l'accès aux services disponibles ainsi que dans les démarches administratives à suivre. En facilitant les interactions entre les acteurs à l'échelle des quartiers, les intervenants sont mieux informés sur les ressources disponibles dans leur quartier. Cette mobilisation favorise l'accompagnement et le référencement qui se fait plus facilement au bénéfice des intervenants, mais surtout des migrants eux-mêmes.

La hausse du nombre d'arrivées irrégulières en 2017, mise en lien avec les mouvements migratoires ailleurs dans le monde, a créé un sentiment de « crise » au Québec qui été fortement alimentée par les discours politiques et médiatiques. Cette notion de « crise » a certes eu une influence néfaste sur les perceptions de l'ampleur du phénomène. Néanmoins, si ce n'est pas le cas en termes de chiffres, l'apparition de réalités nouvelles peut donner une « sensation de crise » aux intervenants. Il s'agit en particulier de la présence de familles avec de jeunes enfants, des enjeux de santé mentale ou encore de cas spécifiques d'intervention qui peuvent être impressionnants et placer les intervenants en position d'impuissance ou de débordement.

Parallèlement, la « sensation de crise » a aussi agi comme un déclencheur pour se mobiliser et déployer de nouvelles ressources tant matérielles qu'humaines. Les efforts de collaboration et de créativité dans la recherche de solutions et de contournement d'obstacles à l'accueil ont été observés dans notre projet. La concertation entre différents secteurs (gouvernementaux, mais aussi des organismes terrain, et des acteurs universitaires) favorise également l'échange d'information et de bonnes pratiques en temps réel. Les réunions des différents comités comme le GARD#qa, ainsi qu'un comité intersectoriel qui réunit aux 6 à 8 semaines depuis le printemps 2017, tous les acteurs clé de Montréal en plus des différents paliers de gouvernements concernés par l'accueil des demandeurs d'asile, permet aux intervenants de développer des liens personnalisés qui facilite le travail de chacun. La mise en place spontanée de différents partenariats et activités communes entre organismes communautaires à l'échelle des quartiers démontre également la résilience et le niveau d'accueil de ceux-ci. Plusieurs difficultés persistent, notamment dans la communication et de référencement entre organismes, dans le manque de ressources (humaines, matérielles, langagières, etc.), ainsi qu'au niveau des compétences interculturelles et en intervention psychosociale des intervenants. Ces réalités peuvent avoir des conséquences néfastes pour les nouveaux arrivants, comme pour la cohabitation de ceux-ci avec le reste de la population. Ce travail nous a néanmoins permis d'identifier les pratiques qui favorisent la résilience des acteurs institutionnels et communautaires face aux enjeux liés à l'immigration en plus d'identifier les pratiques qui favorisent ou entravent l'accueil des personnes réfugiées et immigrantes à l'échelle des quartiers montréalais.

La Phase 2 (2018-2019) du projet de recherche nous permettra d'aller à la rencontre des perceptions des résidents et des immigrants sur la notion d'accueil dans les quartiers participants au projet *Vivons nos quartiers* afin de compléter le portrait ici dressé en fonction de l'expérience d'intervenants. Nous documenterons les initiatives publiques et citoyennes du projet VNQ, et interrogerons les acteurs clés sur leurs perceptions de l'accueil, de la « crise » et des changements dans leur travail des dernières années. Nous souhaitons également mobiliser le concept d'hospitalité (Le Blanc et Brugère 2017) dans notre analyse afin d'aller au-delà des indicateurs structurels de l'accueil et favoriser la transition entre l'accueil et l'installation des personnes immigrantes dans une perspective durable d'appartenance.

C'est en identifiant les « frottements » (Belkhodja, 2009) qui s'opèrent au sein de et entre les dimensions de la « collectivité accueillante » qu'il devient possible de mettre en place des milieux de vie et d'établissement nécessaires à l'épanouissement des personnes immigrantes. Car si à l'échelle des gouvernements locaux, des orientations sont déployées pour réaliser des « collectivités accueillantes » pour les immigrants, à l'échelle de leur vie quotidienne, nous devons vérifier si ces dispositifs participent réellement à une meilleure qualité de vie pour les individus. De plus, certaines initiatives locales permettant l'amélioration des pratiques d'inclusion, et ainsi

l'accueil des personnes immigrantes et réfugiées, ne reçoivent pas l'appui, notamment financier, nécessaire à leur pérennité. En contexte de changements politiques fréquents et aux différents paliers de gouvernements, les organismes communautaires et leurs intervenants doivent faire preuve de continuité dans les services, et doivent composer avec de multiples contraintes.

## Préambule

Le présent rapport constitue un effort de synthèse des données recueillies dans la première année (Phase 1 – 2017-2018) du projet de recherche intitulé « Résilience et immigration à l'échelle du quartier: Documenter l'initiative *Vivons nos quartiers* vers des quartiers inclusifs et accueillants pour les personnes réfugiées et immigrantes ». Il s'insère également dans l'évaluation intermédiaire des retombées du projet, tant dans les quartiers ayant participé au projet *Vivons nos quartiers*, qu'auprès de tous les comités et acteurs impliqués dans ce projet.

Les activités de recherche et d'évaluation se poursuivent pour l'année 2018-2019 (Phase 2) ayant pour objectif de :

- Documenter les initiatives publiques et citoyennes du projet VNO.
- Interviewer les acteurs clés dans les quartiers et dans le secteur de l'immigration à Montréal.
- Aller à la rencontre des perceptions des résidents et des immigrants dans les quartiers participants et les interroger tout en observant les dynamiques entourant les notions d'accueil et d'hospitalité.

## Genèse et objectifs du projet de recherche : « Documenter l’initiative *Vivons nos quartiers* : vers des quartiers inclusifs et accueillants pour les personnes réfugiées et immigrantes »

Le projet de recherche « Documenter l’initiative *Vivons nos quartiers* : vers des quartiers inclusifs et accueillants pour les personnes réfugiées et immigrantes » se déploie en partenariat avec la TCRI et Centraide du Grand Montréal. Il est financé par le Conseil de recherche en sciences humaines du Canada (CRSH), par le partenariat de recherche Immigration et résilience sociale en milieu urbain (BMRC-IRMU 2016-2021)<sup>1</sup>. Dans ce projet, nous mobilisons le concept de résilience pour analyser les stratégies mises de l’avant par les individus, les collectivités ainsi que par les institutions à surmonter les épreuves liées à l’immigration.

L’initiative *Vivons nos quartiers*, menée par la TCRI<sup>2</sup> et Centraide du Grand Montréal vise avant tout la mise en commun des meilleures pratiques d’inclusion à l’échelle des quartiers de Montréal. Ce projet a vu le jour dans la foulée de l’arrivée des réfugiés syriens en 2016, mais s’est adapté aux réalités du terrain avec les nouvelles arrivées de demandeurs d’asile, notamment en 2017 où le nombre de demandeurs d’asile a atteint 50000<sup>3</sup>, une hausse semblable à celle de 2001, où 45000 personnes avaient demandé l’asile au Canada, par rapport à une moyenne annuelle d’environ 30000 demandes<sup>4</sup>. À l’échelle du Québec, la situation est toutefois exceptionnelle ; environ 25000 demandes d’asile ont été présentées au Québec en 2017, alors qu’il y en avait eu moins de 6000 l’année précédente. À Montréal, la vague migratoire récente est avant tout caractérisée par l’arrivée de nouvelles catégories de migrants, provenant de profils et de pays divers (notamment beaucoup de familles, de femmes seules et de jeunes enfants), s’établissant dans des quartiers autrefois peu investis par les nouveaux arrivants. De nouvelles façons de faire, de nouveaux partenariats avec de nouveaux intervenants communautaires, politiques et institutionnels, en plus d’une couverture médiatique controversée alimentent la confusion et la méfiance, qui appelle alors à la mobilisation des acteurs.

<sup>1</sup> Preston, V. P., Belkhdja, C., Gabriel, C., Lochhead, C., Douglas, D., Dyson, D., Zikic, J., Hennebry, J., Shields, J., Veronis, L., Hynie, M., Mandell, N., Bhuyan, R., Ghosh, S. and collaborators. Migration and Resilience in Urban Canada - Immigration et résilience en milieu urbain (BMRC-IRMU): Discovering Strengths and Building Capacity, Partnership Grant. Social Sciences and Humanities Research Council of Canada, SSHRC#896-2016-1004, \$2,499,525, 2016-2021

<sup>2</sup> Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (<http://tcri.qc.ca/>)

<sup>3</sup> Données statistiques d’IRCC: <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/refugies/demandes-asile/demande-asile.htm> (consulté le 2018-07-30)

<sup>4</sup> Historique des demandes d’asile au Canada, produit par IRCC et l’ASFC, <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/refugies/role-canada/historique/infographique-asile.html> (consulté le 2018-07-30)

## Objectifs de l'Initiative VNQ menée par Centraide et la TCRI

Depuis de nombreuses années, les organismes et processus de mobilisation du réseau de Centraide font état de leur besoin d'être soutenus et accompagnés dans le développement de pratiques d'intervention en contexte de diversité. Centraide s'est ainsi doté d'orientations concernant son soutien à des communautés d'entraide inclusives, mettant de l'avant l'importance de déployer, parmi d'autres leviers, des stratégies de soutien au développement des compétences en intervention dans un contexte de diversité.

L'objectif du projet *Vivons nos quartiers* est donc de contribuer à créer des quartiers inclusifs et accueillants pour les personnes réfugiées et immigrantes, en accompagnant les intervenants dans la recherche de solutions aux défis interculturels qu'ils rencontrent.

- Renforcer les capacités des acteurs communautaires à mieux intervenir dans un contexte de diversité, en particulier auprès des personnes réfugiées et immigrantes vulnérables
- Favoriser le développement d'une plus grande ouverture à la population réfugiée au sein des communautés d'accueil
- Faciliter les interactions entre les différents acteurs (personnes réfugiées, intervenants, citoyens) dans un contexte de diversité

Axes de développement :

- Offre de formation pour les intervenants communautaires et institutionnels
- Organisation d'événements citoyens d'information et conscientisation
- Mise en place de communautés de pratiques et groupes de supervision
- Animation du GARD#QA : Groupe d'action-réflexion pour la diversité des quartiers accueillants

Le Gard#qa est un laboratoire d'idées qui rassemble quelques acteurs clés du grand Montréal, impliqués dans l'intégration des réfugiés. Son mandat :

- Assure une veille sur les défis et les conditions d'intégration
- Définit les balises des communautés inclusives
- Définit les critères et les conditions facilitant le renforcement d'une communauté inclusive
- Modélise les pratiques les plus porteuses
- Partage les expertises (rôle aviseur)

Les partenaires du Gard#qa sont : Centraide du Grand Montréal, CSAI (Centre social d'aide aux immigrants), CACI (Centre d'appui aux communautés immigrantes), La Maisonnée, CANA (Carrefour d'aide aux nouveaux arrivants), Sherpa (CSSS de la Montagne), Ministère de l'Éducation - Direction des services d'accueil et d'éducation interculturelle, École des affaires publiques et

communautaires de l'Université Concordia, AMEIPH (Association multiethnique pour l'intégration des personnes handicapées), CMTQ (Coalition montréalaise des Tables de quartier)

Les objectifs des formations pour les intervenants communautaires et institutionnels sont :

- Acquérir des connaissances et habiletés en intervention interculturelle
- Développer une meilleure compréhension des enjeux liés au parcours migratoire et aux réalités des personnes réfugiées et immigrantes
- Outiller les intervenants à partir d'études de cas concrets
- Mieux connaître les ressources « dédiées »
- Développer ou consolider des partenariats autour de pratiques adaptées.

**Les formations VNQ (2017-2019) en 5 chiffres :**

13 quartiers rejoints

27 activités de formation

202 organisations distinctes

Plus de 500 intervenants rejoints directement par des formations dans les quartiers

323 personnes rejoints par l'information autour des demandeurs d'asile

Ces formations d'une durée habituelle d'une journée (7h) sont animées par des formateurs ayant affiliés à des organismes de première ligne ou de défense des droits dans le cas de celle sur l'accueil des demandeurs d'asile.

La formation *Immigration 101* (Imm101) est une « formation de base destinée aux intervenants de première ligne en contexte pluriethnique. Elle vise à outiller les participants dans leurs interventions avec les personnes réfugiées et immigrantes. Elle est orientée sur la compréhension des statuts migratoires, qui déterminent l'accès aux différents services ainsi que les vécus liés aux parcours migratoires. L'approche favorise l'échange entre participants à partir d'étude de cas. » (Tiré du Cahier du participant)<sup>5</sup>

La formation *Itinéraire d'un demandeur d'asile* (ITDA) est « destinée aux intervenants de première ligne, elle vise à outiller les participants dans leurs interventions avec les demandeurs d'asile. Elle est orientée vers la compréhension du statut et du parcours légal du demandeur d'asile, ainsi que sur la connaissance des services auxquels ils peuvent avoir accès. Des approches gagnantes pour les accompagner sont évoquées. [...] Après cette formation, les participants auront pris connaissance de l'itinéraire d'un demandeur d'asile, en commençant par se resituer dans un

<sup>5</sup> Pour plus d'informations sur le contenu de la formation : <http://tcri.qc.ca/volets-tcri/formation-presentation/publications-formation/357-formation-immigration-101> (consulté le 2019-02-25)

contexte plus global, et ainsi comprendre pourquoi certains individus sont poussés à quitter leur pays. Les participants apprendront ensuite le processus détaillé de détermination du statut de réfugié et seront informés des différentes ressources à leur disposition. Ils seront en mesure de saisir la complexité administrative et la nécessité d’y apporter toute la rigueur nécessaire. Enfin en prenant connaissance des outils concrets d’intervention et de référence, les participants pourront adapter leurs pratiques à une clientèle vulnérabilisée par son statut précaire. » (Tiré du Cahier du participant)<sup>6</sup>

Les objectifs des activités d’information et conscientisation des citoyens sont :

- Sensibiliser les citoyens-bénévoles au vécu et aux réalités des personnes réfugiées
- Se familiariser avec les principes de la communication interculturelle et les habiletés de base en relations interculturelles.

Les exemples de service de support-conseil pour intervenants formés :

- Groupes de supervision autour de situations complexes.
- Communautés de pratique.
- Accompagnement individuel autour de cas problématiques.

<sup>6</sup> Pour plus d’informations sur le contenu de la formation : <http://tcri.qc.ca/volets-tcri/formation-presentation/publications-formation/368-formation-itin%C3%A9raire-d-un-demandeur-d-asile-mai-octobre-2018> (consulté le 2019-02-25)

## Objectifs du projet de recherche « Résilience et immigration à l'échelle du quartier: Documenter l'initiative *Vivons nos quartiers* visant à créer des quartiers accueillants et des communautés inclusives » par les chercheurs de l'Université Concordia

Dans le cadre du partenariat CRSH Immigration et Résilience en Milieu Urbain (BMRC-IRMU), nous cherchons à identifier les stratégies, les réseaux et les ressources qui aident les immigrants dans leur installation, et qui outillent les communautés et les institutions (formelles et informelles) à surmonter les épreuves et les défis liés à l'immigration en contexte urbain. Nous posons les questions de recherche suivantes :

- Quelles stratégies sont mises en place pour faciliter les efforts des institutions à promouvoir la résilience ?
- Quelles stratégies sont mises en place pour faciliter la résilience des communautés d'accueil face à l'immigration et ainsi maximiser les chances de créer des communautés accueillantes ?
- Quelles stratégies sont mises en place pour faciliter la résilience des immigrants dans leurs efforts d'établissement dans une nouvelle société ?

Le projet vise à documenter toutes les étapes de la mise en place et de l'évolution de l'initiative *Vivons nos quartiers*, dans les quartiers ciblés du Grand Montréal. À travers les activités d'observation directe et non participante sur le terrain, par exemple, la mise en contact avec les acteurs des quartiers, les formations pour les intervenants, les activités citoyennes ou pour le grand public, l'observation participante lors des rencontres du comité de pilotage ainsi que lors des rencontres du Gard#qa, les objectifs du projet sont :

- Identifier la résilience des acteurs institutionnels et communautaires face aux enjeux liés à l'immigration
- Identifier les pratiques qui favorisent, ou entrave l'accueil des personnes réfugiées et immigrantes à l'échelle des quartiers montréalais
- Identifier les perceptions des changements chez les acteurs des quartiers quant à l'accueil des personnes réfugiées et immigrantes
- Documenter la perception des acteurs au sujet de la notion de collectivité accueillante dans le contexte des quartiers montréalais

### Comprendre le concept de « résilience sociale »

Nous employons ici la notion de résilience sociale telle que définie par Hall et Lamont (2013) comme : « the capacity of groups of people bound together in an organization, class, racial group, community or nation to sustain and advance their well-being in the face of challenges to

it» (p.2). Avec la résilience sociale, nous nous écartons de l'étude des traits individuels qui faciliterait le fait de surmonter divers types de traumatismes, pour mettre l'accent sur l'analyse des cadres sociaux et culturels qui sous-tendent la résilience. En outre, avec cette conception, nous adoptons une approche dynamique, non pas comme la capacité à retrouver l'état initial d'avant la « crise », mais comme le fait d'atteindre un « bien-être », même si celui-ci implique des modifications à l'échelle de l'individu ou des cadres sociaux : « the capacity of individuals or groups to secure favourable outcomes (material, cultural, emotional) under new circumstances, and if need be, by new means » (Hall et Lamont 2013, p.13). Néanmoins, l'adoption du concept de résilience ne se fait pas sans de possibles écueils. En effet, le concept a prêté flanc à plusieurs critiques. D'un point de vue éthique, le concept, pris dans un sens d'adaptation sous-tend un passage du « lutter contre » pour « vivre avec » (Quenault 2017) les inégalités sociales liées notamment au contexte néolibéral. D'autant plus que ce concept s'est nourri du terreau néolibéral (Felli 2014, Illouz 2016), dans la mesure où il favorise une « pensée positive », qui redéfinit les catastrophes en « destructions créatrices » (Paddeu 2012).

Pour éviter ces pièges analytiques, nous attachons une attention particulière et critique, à l'idée de « crise » migratoire (examinée plus bas), telle qu'elle est perçue au Québec, et largement alimentée par les médias, parallèlement à ce qui se passe en Europe et dans le reste du monde. Notre regard est également dirigé vers les institutions d'accueil à l'échelle des quartiers montréalais. Pour cela, nous puisons dans le domaine du travail social, dans les travaux de Vatz-Laaroussi (2009) qui mobilise l'idée de territoire, ici les quartiers, comme lieu d'actualisation de la résilience. En effet, dans les ressources et les contraintes qu'ils permettent, les quartiers favorisent ou contraignent la résilience des personnes, des organismes et de leurs intervenants. Et nous proposons de mener cette approche plus loin en analysant la résilience des territoires eux-mêmes, comme objet de transformations, lorsque les acteurs et les organisations d'un quartier se mobilisent pour rendre leur communauté accueillante aux nouveaux arrivants. Enfin, nous associons au concept de résilience, son étymologie première de « résistance » (Tisseron 2017), afin de ne pas tomber dans l'idée de « vivre avec », sans « lutter contre ».

## Les indicateurs de mesure d'une « communauté accueillante »

(avec la collaboration d'Amel Gherbi)

### Les « collectivités accueillantes » au Canada

Esses et ses collègues (2010) font remonter le terme de « collectivité accueillante » aux politiques de gestion de la diversité des années 1990 au Canada, où le vocable de « communauté accueillante » est repris en cœur par les gouvernements, les consultants, les chercheurs et les acteurs de l'immigration (Esses et al. 2010; Belkhodja, 2009). Deux décennies plus tard, 2012 marque la mise en œuvre d'une initiative de modernisation par Citoyenneté et Immigration Canada visant à évaluer les relations entre les services disponibles et leurs incidences pour les personnes (im)migrantes et pour la société dans son ensemble.

### Principes d'une collectivité accueillante

Derrière le concept de collectivité accueillante, il importe de souligner deux grandes idées. D'abord, l'idée de *lieu*. Une communauté collective est d'abord un espace physique dans lequel les personnes, et plus particulièrement les personnes d'origine immigrante, se sentent valorisées et intégrées. Bien que de nouveaux éclairages et de nouvelles analyses au carrefour du local et du global permettent de problématiser les lieux et les modes d'établissement humains sur la base des circulations, concrètement, c'est avant tout à l'échelle du pays, et rapidement à l'échelle de la ville, voire du quartier – les lieux immédiats de l'expérience d'établissement – que se réalisent les « collectivités accueillantes ». Ensuite, il y a l'idée d'*effort collectif* et de responsabilité du milieu d'accueil qui se dote d'organismes et qui facilite les contacts et les échanges, avec l'objectif de créer et de maintenir ce lieu accueillant (Esses et al., 2010; Belkhodja, 2009).

### Caractéristiques et indicateurs

Sur la base de leur recherche documentaire, Esses et ses collègues (2010) dressent une liste de 17 caractéristiques nécessaires à la constitution d'une « collectivité accueillante ». De même, la Fédération canadienne des municipalités (FCM) ainsi que les *Local Immigration Partnerships* (LIPs) proposent des mesures visant à rendre leurs collectivités plus accueillantes pour les personnes immigrantes et réfugiées dans les villes canadiennes. Seules les caractéristiques qui ressortent directement dans le cadre de l'initiative *Vivons nos quartiers* seront détaillées ici.

- une attitude positive à l'égard des immigrants, de la diversité culturelle et de la présence de nouveaux arrivants dans la collectivité est une caractéristique clé d'une collectivité

accueillante. Elle l'est en soi, mais aussi en tant que catalyseur pour d'autres caractéristiques des collectivités accueillantes.

- la *présence d'organismes au service des nouveaux arrivants en mesure de répondre efficacement aux besoins de ces derniers*. Les organismes d'aide aux immigrants sont en effet non seulement le principal point de contact pour de nombreux nouveaux arrivants, mais ils participent aussi à l'intégration sociale, par leurs prestations de services, la promotion de liens entre établissements et le renforcement des collectivités.
- la *promotion du capital social* : le capital social – tant primaire que secondaire – joue un rôle central dans l'emploi, l'intégration et le bien-être émotionnel des personnes immigrantes. Les indicateurs à observer sont ainsi la promotion du capital social dans les groupes de nouveaux arrivants et les liens étroits entre les nouveaux arrivants et la société d'accueil.
- les *liens entre les principaux acteurs œuvrant pour des collectivités accueillantes*. Ces liens renvoient à des relations de collaboration, et de mise en commun d'informations et de ressources. Parmi les principaux intervenants concernés, nous retrouvons les membres de la collectivité, les intervenants communautaires qui offrent des services aux nouveaux arrivants, les administrations régionales (p. ex. municipalités), ainsi que les gouvernements fédéraux et provinciaux.
- *l'adaptation des municipalités et de leurs services à la présence et aux besoins des nouveaux arrivants*. Notamment dans leurs rôles de planification urbaine, de prestation de services et de diffusion de renseignements.

À côté de ces caractéristiques, s'ajoute une série d'autres caractéristiques, tout aussi importantes, mais dont les implications dépassent le cadre de notre analyse<sup>7</sup>.

Esses et ses collègues (2010) proposent une démarche d'évaluation et de mesure de l'inclusion à l'échelle des villes, des collectivités ou des organisations. Ces outils peuvent contribuer à identifier différents degrés d'inclusion de la « diversité » et offrir ainsi un complément pertinent pour raffiner les caractéristiques d'une collectivité accueillante en proposant une forme d'auto diagnostic des pratiques inclusives adoptées par une organisation ou un groupe, selon cinq niveaux d'inclusion: a) l'invisibilité, b) la prise de conscience, c) l'inclusion intentionnelle, d) l'inclusion stratégique et e) la culture d'inclusion (*Measuring Inclusion Tool* AUMA 2017).

<sup>7</sup> La présence de possibilités d'emploi convenables, la présence de logement abordable et convenable, la possibilité de mener des études, l'accès à des soins de santé convenables, la disponibilité et l'accessibilité du transport en commun, la présence de diverses organisations religieuses, les possibilités de participation à la vie sociale et les possibilités de participation à la vie politique. Finalement, des relations positives avec la police et le système de justice, la sécurité, les possibilités d'utiliser les espaces publics et les installations récréatives et ultimement, la couverture et les représentations médiatiques favorables, car les médias jouent un rôle d'influence de la perception des destinataires à l'égard des nouveaux arrivants et de l'immigration et agissent comme source d'information pour les personnes réfugiées et immigrantes.

En outre, les caractéristiques présentées plus haut peuvent donner une impression idéalisée des collectivités d'accueil en matière de gouvernance des migrations et de la diversité. Il est ainsi nécessaire de rappeler qu'elle n'est pas un état de fait stable, car la nature changeante et évolutive des phénomènes migratoires met constamment à l'épreuve les co-acteurs impliqués, et en premier lieu, les immigrants eux-mêmes.

## Méthodologie de recherche et d'analyse

L'équipe de recherche a documenté, par les méthodes ethnographiques d'observation participante et d'observation directe, plus de 180 heures de rencontres, de comités de travail et d'activités citoyennes :

- plus de 13 quartiers de Montréal;
- 12 journées complètes de formations pour les intervenants ont été observées (ITDA, Immi101, Relation interculturelle);
- 12 rencontres entre les acteurs clés des quartiers;
- 10 activités telles que des conférences, forums et activités de sensibilisation du public et des intervenants dans les quartiers;
- 20 rencontres du comité de pilotage, du comité GARD et des concertations connexes.

Ce rapport d'étape intègre également les activités d'évaluation menées par la TCRI aux différentes étapes d'avancement du projet:

- Évaluations court terme : Sur place après les formations. Le constat principal est que les formations semblent tout à fait répondre à des besoins des intervenants
- Évaluation moyen terme :
  - o Auto-évaluation du GARD. Le constat principal est que sa force provient de la diversité des acteurs, de leur engagement et de leur concertation, notamment dans les échanges de bonnes pratiques, la veille de ce qui se fait dans les différents secteurs, la mobilisation des milieux (terrains) et leur convergence avec le GARD.
  - o Sondage électronique auprès des participants ayant suivi la formation (28 répondants) dont les résultats sont exposés plus bas, dans la section « 6 mois plus tard ».

Arbre de codage : variables sélectionnées dans le corpus de données

<b>Préoccupations soulevées</b>
- Connaissance et accès aux services
- Droits/statuts
- Démarches administratives
- Santé
- Choc culturel
- Discrimination/mauvais traitement
- Intervention/Accompagnement - cas spécifique
- Langue
- Logement

- Scolarité et reconnaissances des diplômes et expériences
- Situation financière
- Dynamiques familiales
- Réseau
- Autres
<b>Caractéristiques des participants</b>
- Appartenance organisation
- Origine ethnique intervenants
<b>Changement/adaptation de la part des intervenant.e.s ou services</b>
- Résilience
<b>Obstacles évoqués</b>
- Mandat/fonctionnement de l'organisme
- Surcharge de travail/Débordement
- Sentiment d'impuissance/charge mentale
- Complexité de l'offre
- Décalage face aux attentes des usagers
- Financement
- Isolement
- Autres
<b>Partage/interaction</b>
- Informations/ressources/références
- Expérience d'intervention
- Bonnes pratiques/initiatives/astuces/stratégie
- Échanges informels
- Tranches de vie
<b>Méconnaissance/Confusion</b>
<b>Moment de tension/conflits</b>
<b>Préjugés/stéréotypes</b>
<b>Réactions émotives</b>
- Colère
- Étonnement/surprise
- Rire

<b>Recommandations</b>
<b>Notion de la crise</b>
<b>Indicateurs communautés accueillantes</b>
- Adaptation de la municipalité
- Attitude positive à l'égard des immigrants
- Couverture médiatique et représentations
- Emploi et accès au travail
- Espace public et installations de loisirs
- Études et accès à l'éducation
- Liens entre les principaux intervenants
- Logement
- Organisations religieuses
- Participation à la vie politique
- Participation à la vie sociale
- Présence d'organismes
- Promotion capital social
- Sécurité
- Soins de santé
- Système juridique et policier
- Transport
<b>Problèmes plus larges</b>
- (In)flexibilité des lois et procédures
- Cohésion et partenariats
- Enjeux familiaux
- autres

## Thématiques émergentes et Analyse

Les tableaux suivants nous informent de manière non exhaustive sur les préoccupations soulevées lors des observations de terrain en ordre d'importance, représentées par les nombres d'occurrences de codes assignées aux extraits de notes de terrain.

<b>Préoccupations soulevées en ordre d'importance (occurrence des passages codés) :</b>	
1. Droits et statuts (en lien avec d'autres problématiques, voir ci-dessous)	282
2. Connaissance et accès aux services (en lien avec le statut d'immigration)	154
3. Connaissance des démarches administratives (en fonction du statut d'immigration. <i>Ex. La procédure que doivent suivre les demandeurs d'asile, notamment pour obtenir le permis de travail.</i> )	111
4. Santé (accès aux services en lien avec le statut d'immigration – en particulier le programme PFSI)	85
5. Dynamiques familiales <i>Ex : présence d'enfants, écoles et services de garde</i>	80
6. Situation financière (en lien avec l'accès aux services en fonction du statut d'immigration, de la situation familiale) <i>Ex : aide financière accordée pour la garde des enfants</i>	71
7. Langue (en lien avec la connaissance et l'accès aux services)	66
8. Scolarité et reconnaissance des diplômes (parfois en lien avec les possibilités d'accès à des financements pour les retours aux études)	60
9. Logement (parfois mis en lien avec l'accès aux services d'aide en matière de logement)	41
10. Intervention - cas spécifique (souvent en lien avec les droits et statuts d'immigration)	34
11. Réseau	29
12. Choc culturel	23
13. Discrimination/mauvais traitement	16

<b>Obstacles rencontrés par les intervenants par ordre d'importance :</b>	
Surcharge de travail/sentiment de débordement	59
En lien avec le mandat et/ou le fonctionnement de l'organisation	38
Décalage face aux attentes des usagers	29
Sentiment d'impuissance/charge mentale	26
Financement	23
Complexité de l'offre des services	21
Isolement	17

\*Note : *Formation ITDA* = Formation « Itinéraire d'un demandeur d'asile » dans le texte ci-dessous.

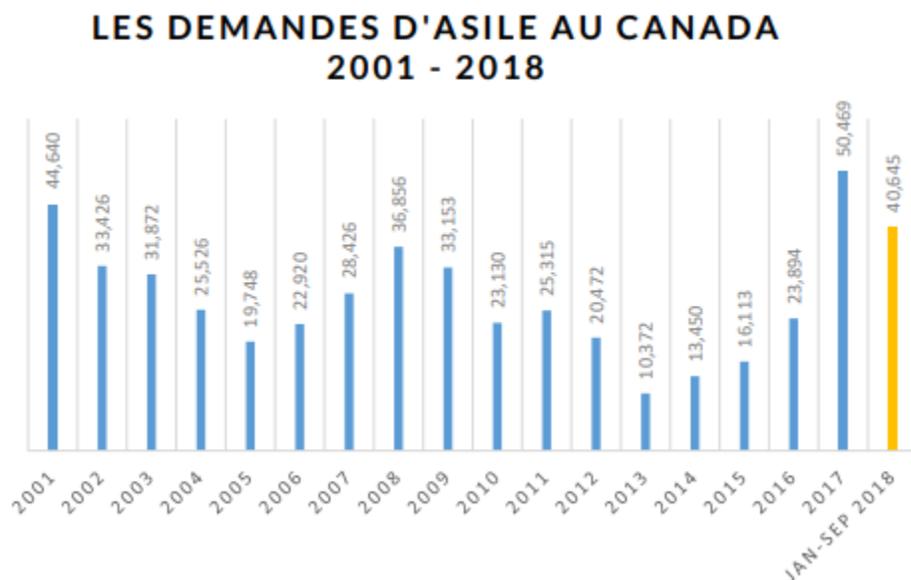
À la lumière de notre analyse des données de cette première année du projet « Documenter l'initiative VNQ », certains grands thèmes sont mis en relation avec les objectifs de l'initiative

*Vivons nos quartiers* ainsi qu’avec les indicateurs de mesure des collectivités accueillantes, tels que décrits plus haut. À noter :

- les thématiques documentées ici se limitent au contenu des formations offertes dans le cadre de VNQ ainsi que lors des rencontres des différents participants aux activités de VNQ dans les quartiers montréalais.
- Ce contenu est également influencé par le contexte plus large des dynamiques d’établissement des personnes réfugiées et immigrantes à Montréal spécifiquement, entre 2016 et 2018.

### Retour sur l’idée de « crise » migratoire

L’idée de « crise » des demandeurs d’asile, pourtant largement remise en cause par les données récentes, a été fortement **alimentée par les discours politiques et médiatiques**. En effet, s’il y a certes eu une augmentation des entrées irrégulières en 2017-2018, celle-ci n’est pas si extraordinaire lorsqu’on la retrace dans un contexte plus large.



(Source : UNHCR, octobre 2018<sup>8</sup>)

<sup>8</sup> <https://www.unhcr.ca/wp-content/uploads/2018/10/Les-arriv%C3%A9es-irr%C3%A9guli%C3%A8res-%C3%A0-la-fronti%C3%A8re-janvier-septembre-2018.pdf>

Notons néanmoins que cette situation garde un caractère exceptionnel à l'échelle du Québec. C'est en effet la première fois que le Québec doit faire face à un si grand nombre de demandes d'asile et que la CISR a autant de demandes à traiter, surtout en comparaison du reste du Canada<sup>9</sup>. S'il a été question de parler de « nouvelle normalité » pour qualifier les arrivées de demandeurs d'asile par voie irrégulière, on se rend compte à la lumière des dernières données que cette situation ne perdure pas autant qu'on pouvait l'imaginer<sup>10</sup>. La notion de « crise » a cependant eu une influence sur les **perceptions de l'ampleur du phénomène migratoire** par les participants aux formations.

Dans le cadre de nos observations terrain lors des formations Vivons nos quartiers, lors des jeux-questionnaires, les participants n'étaient pas très familiers avec les chiffres liés à l'immigration (par exemple le pourcentage de demandeurs d'asile, le pourcentage de personnes immigrantes connaissant le français à leur arrivée, les principaux pays de provenance, etc.). Ce point est d'ailleurs à mettre en lien avec l'image renvoyée dans les médias, qui n'est que très peu évoquée par les participants à l'exception d'une ou deux réunions.

« La deuxième question est : En 2016 quel pourcentage des arrivées les demandeurs d'asile représentent-ils ? Les participants suggèrent 8%, 15%, etc. Le formateur répond qu'ils représentent seulement 4% des arrivées » (Notes de terrain, Formation IRDA, TCRI)

## Nouveaux profils, nouvelles responsabilités

En outre, si cette « crise » n'est pas si frappante en termes de chiffres, l'arrivée de demandeurs d'asile au Québec entraîne une **situation nouvelle** sur plusieurs plans, notamment la présence accrue des familles avec de très jeunes enfants et des mères monoparentales avec des enfants de moins de 5 ans. Plusieurs participants<sup>11</sup> des formations VNQ (TCRI, Lachine) et des réunions ADAQ (mai 2018) évoquent ce phénomène, et surtout les difficultés que celui-ci entraîne. En effet, les ressources ne sont pas nécessairement adaptées aux jeunes enfants en nombre (ou alors pas suffisamment connues). De plus, des intervenants en contact avec des demandeurs d'asile

<sup>9</sup> « Entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2017, 49 775 demandes d'asile ont été présentées au Canada, dont 24 980 au Québec. À titre comparatif, 23 925 demandes d'asile avaient été présentées au Canada pour l'année 2016, dont 5 525 demandes au Québec. » <https://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/informations/situation-demandeurs-asile/index.html>

<sup>10</sup> Le 15 novembre 2018, 37 nouveaux demandeurs d'asile ont été hébergés. En date du 16 novembre 2018, 619 demandeurs d'asile sont hébergés temporairement dans la grande région de Montréal. <https://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/informations/situation-demandeurs-asile/index.html> consulté le 16 novembre 2018.

<sup>11</sup> Dans cette section, nous employons sans distinction « intervenants » et « participants », dans la mesure où la quasi-totalité des participants aux formations sont intervenants, de milieu communautaire ou institutionnel. Lorsque nous utilisons le terme « intervenants », notez que nous faisons référence à ceux que nous avons observés dans le cadre de ce projet.

évoquent la confrontation avec des réalités nouvelles, plus impressionnantes, notamment en matière de santé mentale.

## Double effet de la crise

Cette situation nouvelle, et sa perception comme « crise », a bousculé les pratiques des intervenants, et ce dans deux directions opposées : la « **paralysie** » et la **mobilisation**.

### *« Paralysie » et manque de connaissances*

**Pour certains intervenants, cette « crise » a en effet soulevé beaucoup de craintes et de sentiment d'impuissance et de débordement.**

« [1]<sup>12</sup> a l'impression d'être seule dans ce travail avec les enfants. [...] Elle ajoute qu'elle se sent seule et démunie. Elle raconte qu'elle accompagne une petite fille passée par 14 pays, qui vient d'Haïti, et a des marques aux chevilles comme des fers aux pieds. Elle raconte qu'elle a peur des jeux de menottes et de police qui sont dans la salle. Elle ajoute qu'elle se sent parfois démunie pour accompagner les familles. [...] [1] explique que c'est la première fois qu'elle est si débordée. » (Notes de terrain, formation ITDA, Bordeaux-Cartierville).

Le fait que les problèmes de santé mentale se fassent plus criants, alors que le financement ne suit pas, peut poser des problèmes d'agressivité dans les services, et avoir un **impact sur la santé mentale des intervenants eux-mêmes** : « les employés ont également besoin de support. [...] Les intervenants sont brûlés [...] beaucoup d'employés ont fait des burn-out en août dernier. » (Notes de terrain, réunion de comité, Bordeaux-Cartierville).

Dans le milieu scolaire également, un « **vent de panique** » règne, ils ne se sentent pas équipés, tant dans la manière de faire face à ces nouveaux élèves, que dans le nombre de places pour les accueillir (Notes de terrain, réunion de comité, Bordeaux-Cartierville). Des inquiétudes débordent de l'intervention et s'arriment à un climat de peur :

« [1] s'inquiète du fait que les enfants ne passent pas d'examen médical. Elle dit qu'elle s'inquiète pour sa propre santé. Elle dit qu'elle leur serre la main. Elle affirme savoir qu'ils ont traversé 11 pays, elle pense qu'ils ont peut-être des maladies. Elle dit s'inquiéter pour la santé des autres enfants de la classe. Elle

<sup>12</sup> Nous choisissons d'anonymiser les participants par ce système de numéro, afin d'assurer la confidentialité des participants à l'étude, tout en offrant une lecture lisible des échanges dans chaque extrait de notes de terrain : chaque numéro renvoie à une personne, par extrait.

affirme qu'il faut protéger les autres enfants de la classe.» (Notes de terrain, réunion de comité, Bordeaux-Cartierville)

Et, cette « sensation de crise » ne s'arrête pas aux intervenants. **Elle touche également le public et peut exacerber des tensions envers les nouveaux arrivants**, par exemple de la part de clientèles régulières des organismes communautaires en sécurité alimentaire. Ces tensions découlent pourtant parfois d'autres enjeux comme les réductions de financement des organismes :

« Elle relate que l'arrivée des réfugiés syriens a causé des problèmes dans les files d'attente des banques alimentaires qui peinent à trouver des fournisseurs de denrées. Les résidents de longue date, vulnérables, qui font affaire avec les banques alimentaires voient d'une part leur sac de denrées diminuer, et ils voient aussi des réfugiés arrivés d'ailleurs dans la file, ça arrive régulièrement que les intervenants doivent gérer des conflits, les Syriens peuvent être la cible de commentaires, heureusement qu'ils ne comprennent pas toujours ce que les gens disent à leur sujet... Ils sont perçus non plus comme des "voleurs de jobs", mais maintenant aussi comme des "voleurs de bouffe" ! Il peut y avoir des attaques directes dans les files d'attente entre ces personnes d'origines diverses. [nom de l'organisme] donne moins, les gens qui reçoivent leurs sacs disent "si j'en ai moins c'est à cause de toi !" . » (Notes de terrain, Formation Immigration 101, Laval)

L'émergence de ces « craintes » se nourrit d'un **terreau fertile de confusion et de manque de connaissance**. Les principales méconnaissances constatées se rapportent aux statuts d'immigration, aux droits des personnes immigrantes en fonction de leur statut d'immigration ainsi qu'à l'accès aux services en fonction des statuts d'immigration. Par exemple : connaître les différences entre « réfugiés » et « demandeurs d'asile », entre « personne sans statut » et « demandeur d'asile » ou dans l'usage des termes « irrégulier » ou « illégal ».

Ce manque de connaissance peut mener à des **confusions dans l'accès aux services possible et dans les démarches administratives à suivre**.

« Étant donné le cadre judiciaire complexe de la loi sur l'immigration, certains participants trouvent très « mélangeant » de départir ce qui est de l'ordre des connaissances et ce qui est de l'ordre de la loi. » (Notes de terrain, Formation ITDA, TCRI)

« [Une intervenante] explique avoir reçu une personne demandeuse d'asile, et raconte avoir passé la journée à faire des appels pour savoir ce à quoi cette personne avait droit. Elle dit avoir besoin d'une connaissance complète sur la question. » (Notes de terrain, Formation ITDA, TCRI)

En outre, ajoutant un peu plus à la confusion des intervenants, les services offerts et les réglementations changent régulièrement, sans que l'information ne circule aussi rapidement vers les acteurs de première ligne.

L'initiative *Vivons nos quartiers*, en offrant lors des formations un partage de connaissances spécifiquement sur ces enjeux, **contribue à mieux informer les intervenants, qui sont alors plus aptes à changer et adapter leurs pratiques aux nouvelles clientèles qu'ils desservent**. On relève en effet des changements dans les perceptions des intervenants des personnes qu'ils rencontrent :

- Développent de l'empathie : certains participants se mettent spontanément à la place des personnes immigrantes, réfugiées ou demandeuses d'asile lors d'exercices, plusieurs d'entre eux sont d'ailleurs issus de l'immigration.  
« Comme les échanges autour des deux autres cas d'étude présentés (cas du demandeur d'asile et du travailleur qualifié), les discussions autour de l'étudiant international ont permis d'observer une sensibilité/empathie à l'égard de l'expérience migratoire spécifique liée aux différents statuts » (Notes de terrain, Formation Immigration 101, Peter-McGill)
- Confrontent leurs préjugés :  
« [2] veut répondre à [1], elle dit qu'ils ne sont pas là pour penser à la place des Syriens, mais pour stimuler l'empathie, pour pouvoir se mettre mieux à leur place en tant qu'intervenants. La formatrice précise qu'à contrario, parfois les réfugiés en ont assez d'avoir l'étiquette du trauma. Elle raconte qu'elle a rencontré une jeune femme dont le souci actuel était d'être seule, pas mariée, et qu'elle devait s'inscrire sur un site de rencontre, et non pas sa fuite de Syrie. » (Notes de terrain, Formation Immigration 101, Ahuntsic)
- Manifestent un intérêt (plus) prononcé pour les questions liées aux droits et aux statuts des nouveaux arrivants (notamment demandeurs d'asile)  
« Discussion entre une intervenante et un autre: 'C'est fou, tout le monde qui s'est manifesté! Les gens sont vraiment intéressés!' » (Intervenants, notes de terrain, Formation Immigration 101, Peter-McGill)  
  
« [présentation d'un participant] Il explique avoir fait le relai avec le SPVM lorsque les demandeurs d'asile étaient accueillis au stade olympique. Il vient à la formation pour en apprendre plus sur le parcours des demandeurs d'asile, car son service ne l'informe pas. » (Notes de terrain, Formation ITDA, Hochelaga)

«avoir une meilleure compréhension du parcours des DA» (Sondage en ligne, évaluation moyen terme, TCRI)

Les formations permettent également aux intervenants de se rassurer quant à leurs fonctions. Les participants évoquent la nécessité d'expliquer **clairement son rôle face à des nouvelles clientèles avec de nouveaux besoins** qui peuvent avoir des perceptions et des attentes irréalistes des services offerts. Les organismes se retrouvent avec de nouvelles responsabilités, devant faire face à des problématiques qui n'étaient pas survenues auparavant dans leur travail et pour lesquelles ils ne sont pas toujours financés (exemple du [nom de l'organisme] qui rédige des lettres de recommandation pour aider les demandeurs d'asile à trouver un logement) (Notes de terrain, Formation ITDA, Ahuntsic et Lachine).

Parallèlement, **la définition de leur rôle et responsabilité signifie également de savoir mettre ses limites** (par exemple, il est fortement déconseillé de remplir le formulaire du DA à sa place alors que cela peut gravement nuire à sa demande, ou bien conseiller une personne DA sur ses chances d'obtenir le statut de réfugiés alors que ce n'est pas du tout le rôle de l'intervenant) (Notes de terrain, Formation ITDA, Lachine, Ahuntsic, Hochelaga).

En outre, plusieurs participants évoquent **les débordements liés à une surcharge de travail** ainsi que le **sentiment d'impuissance et d'isolement** vécu dans leurs tâches quotidiennes. Les formations dans les quartiers ont également le rôle de soutenir les intervenants en leur permettant d'échanger sur leurs réalités, sur des cas complexes et en proposant des pistes de solutions et des bonnes pratiques à reproduire dans leur milieu de travail.

Face aux besoins des nouvelles populations arrivantes, les intervenants de première ligne expriment la nécessité d'être mieux informés et accompagnés. Les formations *Vivons nos quartiers* remplissent les deux fonctions de partage de connaissance et de lieu d'expression des craintes des intervenants.

### *Mobilisation et concertation*

Pour d'autres acteurs, **cette «sensation de crise» agit au contraire comme un déclencheur pour se mobiliser**. En effet, il importe de souligner le **déploiement de ressources, tant matérielles qu'humaines**, dont ont fait preuve, conjointement, les instances gouvernementales, provinciales, municipales et communautaires. Bien que ceux-ci n'aient pas été utilisés, des plans de contingence – comportant l'installation de tentes, d'embauche de personnels, etc. – ont été mis en place pour assurer un service constant en cas de pics d'achalandage.

Les **efforts de collaboration et de créativité** dans la recherche de solutions et de contournement d'obstacles à l'accueil sont également à noter. Depuis le printemps 2017, un comité intersectoriel qui se réunit aux 6 à 8 semaines a été mis sur pied. Tous les acteurs clé et intervenants provenant des différents paliers de gouvernements concernés par l'accueil des demandeurs d'asile y ont ainsi développé des liens personnalisés, et cette mobilisation est saisissante. À l'échelle des quartiers, la mise en place spontanée de différents partenariats démontre également le niveau d'accueil de ceux-ci.

Par exemple, pour pallier aux problèmes qui découlent du fait que les demandeurs d'asile n'ont pas droit au remboursement des frais de garde, ALPA a mis en place un partenariat avec un organisme famille du quartier (Hochelaga) pour qu'il réserve des places spéciales en halte-garderie pour les enfants des demandeurs d'asile qui suivent des cours de français. Face au même problème, le CSAI a créé une halte garderie réservée aux personnes qui suivent les cours de francisation, contenant 30 à 40 places.

« [1] déclare que c'est une situation de « crise » et que c'est lourd pour tout le monde. Mais elle dit avoir vu tout ce qui s'est passé dans les dernières années et considère qu'il y a eu beaucoup de sensibilisation aux demandeurs d'asile, il y a eu beaucoup d'étapes faites par les gouvernements et la situation s'améliore. Elle ajoute que le ministère de l'Éducation a changé les règlements pour les enfants, et que pour les cours de francisation, ils ont commencé à offrir du temps partiel. Elle affirme qu'il y a beaucoup de travail qui s'est fait. Elle explique que concernant les 12 organismes qui ont obtenu un financement en accès au logement, l'étape du bilan est amorcée. Elle explique que des partenariats se forment avec le [nom de l'organisme] pour aider les demandeurs d'asile avec les permis de travail. [...] Elle évoque les sessions organisées par Emploi Québec. Elle conclut que beaucoup d'efforts ont déjà été faits, mais on est déjà assez mobilisés, et on fait de l'entraide. Elle encourage les participants à la réunion à ne pas avoir peur. Elle explique que la mobilisation est déjà mise en place et que le réseau est très mobilisé pour améliorer le sort des demandeurs d'asile. » (Notes de terrain, réunion, Bordeaux-Cartierville)

D'autres exemples de partenariats pour maximiser les ressources à l'échelle du quartier ont été partagés lors des formations. Par exemple :

- À Lachine, un partenariat a également été mis en place (en temps record selon les actrices concernées : 3 semaines) entre la Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys, le centre multiresource de Lachine et la Table de concertation en petite enfance afin d'offrir un service de garde aux DA pendant les cours de francisation. »
- « Un partenariat est actuellement en construction dans le quartier de Lachine entre le CJE, le CDEC et une bibliothèque afin d'offrir des formations d'aide à l'emploi aux DA de

manière alternative puisqu'ils ne reçoivent pas de financement pour desservir cette clientèle (Lachine).»

En outre, cette mobilisation passe par un **intérêt accru pour les formations offertes dans le cadre du projet *Vivons nos quartiers*** :

«Elle voudrait en savoir plus sur les possibilités d'accompagnement et de référencement des demandeurs d'asile, car il s'agit d'une nouvelle clientèle. Elle raconte avoir affaire à des enfants qui font du mutisme depuis qu'ils sont arrivés ici.» (Notes de terrain, formation ITDA, Ahuntsic)

En effet, il a été identifié qu'un accès facile et rapide à de l'information précise et ciblée concernant les différents statuts d'immigration et l'accès aux services sont primordiaux. Cet accès peut se faire à l'aide de bottins ou de site web, mais étant donné la nature mouvante du secteur de l'établissement, **les meilleures ressources sont les collègues et un réseau actif dans le quartier.**

«On évoque la ressource en ligne « Montréal nouveau départ » (<https://ville.montreal.qc.ca/nouveaudepart/>), qui offre des cartes locales des ressources dans la ville. De par leur réaction, on pourrait déduire que ce ne sont pas tous les intervenants présents qui connaissent cette ressource. [1] dit : « C'est la même chose que 311 », une ressource centrale pour tous les résidents de Montréal.» (Notes de terrain, Formation Immigration 101, Peter McGill)

Ainsi, le **partage d'informations et de ressources entre les participants pendant les formations** est un élément important, car il remplit la fonction de partage des connaissances ET du réseautage entre les acteurs du quartier. Aussi, plusieurs participants indiquent qu'ils suivent la formation dans le but de partager ensuite leurs connaissances avec leurs collègues (Hochelaga, Ahuntsic). Beaucoup soulignent qu'ils ne connaissaient pas – avant la formation – telles ou telles ressources de leurs quartiers.

«Elle explique qu'il y a beaucoup de nouveaux arrivants dans son quartier, qu'elle vient chercher une base pour son équipe, car il n'y a pas d'opportunité de formation dans son quartier. Elle précise que ses collègues attendent impatiemment qu'elle leur rapporte toutes les informations.» (Notes de terrain, Formation ITDA, Hochelaga)

«Une participante précise qu'au CEAF elles font de la référence, mais pas de l'aide pour remplir les papiers. Une autre suggère que cela pourrait être un lieu de socialisation. La première ajoute « C'est une découverte pour moi le CEAF aujourd'hui, je suis contente de le découvrir! ». La deuxième enchaîne sur les

ressources pour les jeunes, elle signale le centre Jean-Claude Malepart, et parle d'un centre de loisirs pour les jeunes juste derrière le CRIC. [les participants continuent d'échanger des ressources]. Une participante demande s'il y a de l'aide juridique dans le quartier. Une autre répond qu'il y en a au CRIC. Des étudiants de McGill viennent une semaine sur deux de 2h à 5h le mercredi. La première réagit : « ben tu vois, ça valait la peine de le demander je ne le savais pas », une autre « oui, moi non plus ». » (Notes de terrain, Formation Immigration 101, Centre-Sud)

La **concertation semble très bien articulée** autour de l'enjeu de l'immigration dans certains quartiers (Saint-Léonard, Peter McGill, etc.) **et moins dans d'autres** (Bordeaux-Cartierville, Laval, etc.)

« Les intervenants de ce quartier (Saint Léonard) semblent très bien se connaître et connaître les différents services offerts dans le quartier. »

« [1] présente ensuite le cas du demandeur d'asile accepté. [1] explique qu'il reste longtemps à l'AIEM. Il explique qu'il va d'abord voir [2] à l'AIEM. Ensuite [3] pour la sécurité alimentaire [4], secrétaire de l'Association haïtiano-canado-québécoise de promotion culturelle de Saint-Léonard. Pour la santé [1] indique qu'il a accès à l'ensemble du réseau, il mentionne le CLSC, le 811. [5] demande s'ils ont une recommandation pour une clinique d'Impôt. [6] dit que l'AIEM le fait. [7] ajoute l'organisme Fraternité multiethnique. [8] explique qu'Horizon Carrière fait aussi de l'intervention psychosociale, et précise que lui-même en fait. [l'échange de ressources entre les intervenants continue...] » (Notes de terrain, Formation Immigration 101, Saint-Léonard)

De plus, le fait que plusieurs participants partagent leurs **expériences de collaboration avec d'autres intervenants ou organismes** dans l'objectif de s'adapter aux nouvelles conjonctures crée un **effet d'entraînement**. À maintes reprises, les participants ont mentionné l'effet positif d'entendre l'expérience d'autres intervenants de leur quartier et que c'était un facteur de motivation que de voir l'implication d'autres personnes.

« [1] apprécie le fait que dans des formations comme cela, elle réalise que tout le monde y met du sien et elle peut apprendre ce que tout le monde fait grâce à des journées comme ça. [1] ajoute que cela favorise le réseautage. » (Note de terrain, Formation ITDA, TCRI)

D'autres participants profitent de la formation pour **consolider ou ajouter de nouveaux partenaires à leurs initiatives** (Lachine). Certains intervenants qui avaient déjà recommandé des personnes ou assisté à des activités d'un organisme ont pu mettre un visage sur un nom au cours de la formation.

« Pendant le tour de table, elle évoque un partenariat qu'ils sont en train de mettre en place avec le CJE Marquette. [1] lève la main pour montrer qu'il s'agit d'elle, elles rient. » (Notes de terrain, Formation ITDA, Lachine).

« En faisant un bilan de l'activité de réseautage sur le thème de l'immigration dans le quartier Peter-McGill, les intervenants font un tour de table pour dire ce qu'ils en ont pensé. *« Moi je suis satisfait, je pense que c'était un succès. Personnellement, pour moi, pour notre bureau, par rapport à mes intérêts, j'ai pu rencontrer des gens qui offrent des cours de français, des activités d'échange, pour les intérêts de mon organisme, c'était réussi. Tout le monde était content. »* (Notes de terrain, réunion du comité, Peter McGill)

On relève néanmoins **quelques « décalages » au sein même des expériences de collaboration**. Une initiative éloquente à ce sujet est celle d'une conférence publique qui s'est tenue à Laval et dont les panélistes sont des acteurs des gouvernements provincial et fédéral, une avocate ainsi qu'un acteur du milieu communautaire. Le décalage est d'abord visible : il existe un fort contraste entre la présence de personnes appartenant à des minorités visibles dans l'auditoire (composée principalement d'intervenants de centres communautaires) et les acteurs institutionnels sur l'estrade. Ce décalage se situe également au niveau des préoccupations dans l'audience : « Après quelques minutes de la présentation de [1] (acteur communautaire), qui raconte avoir accompagné plus de 2000 demandeur.euse.s d'asile au cours de sa carrière et évoque les difficultés concrètes de leur parcours. [2] (membre de l'auditoire) se tourne vers [3] (membre de l'auditoire) et moi (observatrice) et déclare "enfin quelqu'un qui dit les vraies affaires". [3] confirme et [2] ajoute que les réalités que [1] décrit sont plus proches des situations qu'elle rencontre sur le terrain. Elle renchérit en disant que les présentations précédentes montraient des "choses toutes belles", insistaient sur ce qui est mis en œuvre par les différents paliers de gouvernements, mais reflètent mal les difficultés rencontrées sur le terrain. » (Laval).

Ainsi, ces réactions positives à la « crise » – que celle-ci soit réelle ou ressentie –, ces tentatives de rendre leur milieu plus accueillant aux nouveaux arrivants, démontrent autant de **formes de résilience** de la part des acteurs concernés.

Les formations *Vivons nos quartiers*, en agissant à la fois sur le partage d'informations directes et la concertation entre organismes à l'échelle des quartiers, favorisent l'accueil, et contribuent à la

résilience des institutions qui font face aux enjeux liés à l'immigration. Toutefois, la résilience ne se réalise pas sans **zones d'ombre et soulève des questions à développer dans la prochaine phase du projet**, notamment, en ce qui concerne la pérennité des initiatives hospitalières et leur autonomie face aux changements politiques.

## Retombées du projet *Vivons nos quartiers* : Résultats du sondage « 6 mois plus tard »

Un sondage auprès de tous les participants aux formations dans les quartiers de Montréal a été réalisé en juin 2018, et visait à saisir les effets des formations *Vivons nos quartiers*, formations reçues en 2017 et 2018, sur les pratiques des intervenants. Les résultats présentés ici sont basés sur les réponses des 28 participants (n=28) au sondage. Cette synthèse illustre notamment les éléments qui ont été appris et utilisés régulièrement suite aux formations, les retombées concrètes dans les pratiques d'intervention, la diffusion des informations reçues auprès de collègues, et la mise en place de partenariats entre différents acteurs du quartier.

### Q1 et Q2 : Profil des répondants

Les répondants au sondage œuvrent pour la majorité au sein d'organismes communautaires (n=17). Parmi ceux-ci, il y a des organismes destinés aux femmes et familles (n=7), aux jeunes (n=3), et d'autres sont spécialisés en sécurité alimentaire (n=4) ou en immigration (n=3). Un nombre non négligeable de répondants sont issus des milieux institutionnels (par.ex. santé et services sociaux) (n=6)<sup>13</sup>. Les répondants au sondage ont reçu leurs formations dans Hochelaga (n=10), Ahuntsic (n=7), Bordeaux-Cartierville (n=4), Centre-ville (n=4), ainsi que dans Centre-Sud (n=1), Saint-Léonard (n=1) et à Laval (n=1).

### Q3 : Suite à votre participation à la formation, y a-t-il des éléments appris pendant la formation que vous utilisez aujourd'hui sur une base régulière ?

Près de 80 % des répondants (n=22) ont affirmé avoir appris de nouvelles informations et les utiliser sur une base régulière depuis la formation<sup>14</sup>. Les répondants ont mentionné avoir appris et développé leurs connaissances des ressources et des services (n=16), avoir acquis des connaissances juridiques (n=6), et avoir été sensibilisés aux parcours des demandeurs d'asile (n=4), ainsi qu'aux vécus et réalités des nouveaux arrivants (n=2).

### Q4 : Pouvez-vous identifier des retombées concrètes ?

Ce sont près des trois quarts des participants (72 %, n=18) qui ont identifié des retombées concrètes de la formation suivie :

- Offrir de meilleures références vers des ressources adaptées (n=7).

<sup>13</sup> Les réponses proposées à cette question sont à choix multiples (plusieurs réponses sont possibles). Sept (7) répondants déclarent travailler dans d'autres types d'organisation (non précisés).

<sup>14</sup> Un répondant qui a répondu « non » à la question, le justifie en expliquant que les ateliers de son organisme destinés aux nouveaux arrivants n'ont pas encore débuté au moment du sondage.

- Adapter l'intervention, en fonction des connaissances apprises (en lien avec les parcours et vécus des nouveaux arrivants) (n=7). Être plus en mesure de répondre aux questions de leurs usagers (n=2).
- Transmettre et partager les informations apprises dans la formation (n=4). Voir Q5.
- L'organisation d'un brunch pour les nouveaux arrivants et l'établissement de liens étroits avec un autre organisme communautaire de leur quartier (n=1).

Q5 : Avez-vous partagé des éléments transmis au cours de la formation à d'autres membres au sein de votre organisme ou de votre communauté ?

La quasi-totalité des répondants (environ 90 %, n=25) a répondu par l'affirmative à cette question<sup>15</sup>. Ils déclarent avoir partagé des informations **sur les ressources et services** (n=7), **sur les différents statuts d'immigration** (n=4), sur les étapes du parcours d'un nouvel arrivant (n=2), les droits d'un demandeur d'asile (n=1), ou encore sur les manières « d'agir » face à un nouvel arrivant (n=1).

Q6 : Suite à la formation, avez-vous mis en place (ou prévoyez-vous mettre en place ?) de nouvelles pratiques et/ou de nouveaux partenariats avec le milieu communautaire ou institutionnel (CLSC, etc.) ?

Les réponses sont plus mitigées à cette question; la moitié l'ont fait ou l'envisagent, contrairement à l'autre moitié (48% vs 52%).

Parmi les nouvelles pratiques, sont évoquées par exemple le fait de penser à de nouvelles façons de rejoindre les personnes dans différents milieux, de prévoir dans leur quartier davantage d'activités centrées sur les personnes immigrantes, d'adapter la manière d'accueillir et de traiter les dossiers des demandeurs d'asile. Quant aux partenariats, certains déclarent être en réflexion, en recherche ou encore en discussion pour mettre en place une collaboration. D'autres évoquent plutôt l'idée de renforcer des partenariats déjà existants.

Q7 : Aujourd'hui, concernant vos interventions quotidiennes vis-à-vis des personnes réfugiées et immigrantes, qu'est-ce qui vous pose des défis ?

En ce qui a trait aux défis dans l'intervention quotidienne, les répondants ont identifié<sup>16</sup>, dans l'ordre, l'enjeu des **cas complexes** (n=11), celui du **manque de connaissances** (n=7), celui des **collaborations et des références avec des organismes et/ou des institutions** (n=5) et autres (n=5).

<sup>15</sup> Parmi ceux qui ont répondu « non », un répondant précise qu'il n'en a pas encore eu l'opportunité, mais qu'il prévoit le faire.

<sup>16</sup> Cette question est à choix multiples.

Q8 : En dehors du financement, et en se situant au niveau de VOS pratiques d'intervention, qu'est-ce qui vous manque pour faire de votre milieu un milieu plus accueillant?

*Au sein de votre organisation*

Ce qui fait défaut, selon les répondants, peut être réparti en cinq types :

- 1) Déficiences au niveau de la formation des intervenants (n=8) : des besoins en formation régulière ; l'importance de renforcer les compétences interculturelles et en intervention psychosociale des intervenants ; le besoin de maîtriser les langues des usagers.
- 2) Le manque d'intervenants et de bénévoles pour répondre adéquatement (et en prenant le temps nécessaire) aux besoins des usagers nouveaux arrivants (n=5).
- 3) Le besoin de sensibilisation (n=5), qui passerait notamment par plus de diversité visible au sein de l'équipe de l'organisme, ou encore par la mise en place d'activités inclusives.
- 4) Les lacunes au niveau des collaborations et des partenariats (n=3).
- 5) L'intervention en soi (n=3). Celle-ci serait améliorée par l'adoption de pratiques intégrées, de protocoles d'accueil adaptés ou encore de nouveaux outils.

*Au sein de votre quartier*

En ce qui concerne les lacunes à l'échelle du quartier, les répondants identifient des améliorations possibles au niveau :

- des ressources disponibles et de la collaboration/partenariat (n=10)
- de la sensibilisation du milieu (n=6)
- de quelques besoins prioritaires (n=2) : logements abordables et sécurité alimentaire.

Q9 : Auriez-vous une bonne pratique à partager en lien avec les « milieux accueillants » ?

Voici les initiatives proposées par les répondants :

- L'organisation d'événements, pour briser l'isolement des nouveaux arrivants et/ou sensibiliser le grand public.
- La création de partenariats. Par exemple pour offrir des places en halte-garderie (et ainsi permettre aux parents de suivre les cours de francisation) et des services en employabilité.
- Au sein des organismes : prendre le temps, être à l'écoute, offrir un service dans plusieurs langues, ou encore afficher ouvertement une grande tolérance à toutes les diversités (par le biais d'affiches, d'un personnel lui-même issu des diversités).
- Le protocole d'accueil adopté dans certaines écoles a été mis de l'avant.

## PRATIQUES PORTEUSES

Plusieurs **exemples de bonnes pratiques** évoquées au cours des formations VNQ ou pendant les activités observées :

- Activité de jumelage entre nouveaux arrivants et personnes qui vivent au Québec, mise en place par La Maisonnée. Ils ont également développé un point d'écoute psychosociale pour que les demandeurs d'asile puissent travailler sur des points qu'ils ne peuvent pas travailler avec les intervenants qui n'ont pas le temps de faire plus que la première ligne d'intervention (mis en place suite au constat que plusieurs demandeurs d'asile manquent des rendez-vous)
- Ateliers d'anglais, d'informatique et de français offerts aux demandeurs d'asile même en attente d'un permis de travail par l'organisme Le Collectif.
- Mobilisation des CJE face aux contraintes de financement par Emploi Québec. Comme plusieurs jeunes DA avec des permis de travail sont venus demander de l'aide, un CJE a mis en place une ressource pour leur fournir un accompagnement minimal, le temps de trouver une ressource plus officielle (Hochelaga). Un service d'accompagnement (payant) est offert par un CJE aux étudiants internationaux et aux personnes détentrices d'un Permis Vacances-Travail (PVT) qui n'y sont normalement pas admissibles (Centre-Ville).
- Les ateliers du CRIC «êtes-vous de bonne rumeur?» dont le principe est : on a ses lunettes culturelles et il faut savoir les enlever (Centre-Sud).
- Le CSAI a trouvé une solution au fait que les DA doivent payer leur permis de travail avec une carte de crédit alors qu'ils n'en ont pas encore nécessairement (et éviter que les intervenants payent avec leur propre carte) : acheter des cartes prépayées (Lachine).
- Impliquer les usagers pour leur redonner du contrôle sur leurs vies : L'exemple de DA à ALPA qui font leur demande de permis de travail presque tout seuls, avec le soutien d'un intervenant. [2] explique qu'ils étaient fiers de l'avoir fait tout seul et de s'être débattus avec le système.» (Notes de terrain, Formation ITDA, Bordeaux-Cartierville)
- «S'il y a un problème de langue pour communiquer avec le DA, une option alternative est de demander à d'autres personnes qui pourraient parler la même langue dans la salle d'attente pour traduire. Cela leur donne un sentiment d'aider et non pas seulement avoir des besoins.» (Notes de terrain, Formation ITDA, Lachine)
- Soutien dans l'intégration dans la ville. Le CANA organise des visites de quartiers, donnent des explications sur Montréal, offrent des ateliers sur le système de transport, etc. (Notes de terrain, réunion, TCRI).
- Une activité offerte par Solidarité Sans Frontière aux demandeurs d'asile, pour leur permettre de connaître leurs droits et comprendre comment régulariser leur situation, leur a également permis de créer un réseau d'entraide et de militantisme. Cela offre aux DA l'occasion de devenir acteurs de changements sociaux en lien avec leurs droits (Notes de terrain, Formation ITDA, TCRI)

- Activité de réseautage pour intervenants. Une activité sous la forme d'un «bingo humain» a permis d'entrer en contact avec les autres intervenants et de prendre connaissance des ressources/services offerts aux personnes issues de l'immigration dans le quartier (en fonction des statuts desservis pour chacune des organisations présentes) (Centre-Ville).
- Service de transport de meubles (enjeu qui a souvent été soulevé lors de réunions observées). Le Programme Bienvenu est un service offert par des Jésuites pour les personnes réfugiées (Notes de terrain, réunion, TCRI)
- Le plan d'action de la ville de Laval, qui est très orienté sur la concertation, le réseautage et la sensibilisation de la société d'accueil (Notes de terrain, réunion, TCRI).
- Projet de collaboration artistique entre groupes communautaires dans notamment trois quartiers de Montréal (initiative portée entre autres par SHERPA). L'objectif est de soutenir la résilience intercommunautaire et de fortifier le tissu social dans les quartiers (Notes de terrain, réunion, TCRI).
- Activités pour les enfants et les jeunes dans les centres d'hébergement pour DA (initiative partenariale portée notamment par SHERPA). L'objectif est d'offrir des premiers soins psychologiques (Notes de terrain, réunion, TCRI).
- L'organisation d'événements, pour briser l'isolement des nouveaux arrivants et/ou sensibiliser le grand public.
- Prendre le temps, être à l'écoute, offrir un service dans plusieurs langues, ou encore afficher ouvertement une grande tolérance à toutes les diversités (par le biais de posters, d'un personnel lui-même issu des diversités).
- Affiner les protocoles d'accueil dans les écoles ou autres établissements publics et sensibiliser les intervenants aux réalités des DA

## Références

Alberta Urban Municipalities Associations (AUMA). 2017. *Measuring Inclusion Tool (MIT)*, 68 p.

BELKHODJA, Chedly. 2009. « Towards a more Welcoming Community? Observations on the Greater Moncton Area ». Plan Canada (Special Edition), Canadian Institute of Planners, p. 96-98.

Carrefour de ressources en interculturel (CRIC). 2010. « Êtes-vous inclusifs? Regards sur vos pratiques. Réflexion et autodiagnostic sur l'inclusion interculturelle au sein de l'organisation », 32 p.

[https://criccentresud.org/wp-content/uploads/2017/08/Guide\\_etes-vous-inclusif\\_Fran%C3%A7ais.pdf](https://criccentresud.org/wp-content/uploads/2017/08/Guide_etes-vous-inclusif_Fran%C3%A7ais.pdf) (consulté le 2019-02-24)

Citizen and Immigration Canada. 2013. *Local Immigration Partnerships Handbook (LIPs)*, 17 p.

Council of Europe and European Commission, 2011. « Montreal: Results of the Intercultural Cities Index ». 19 p.

<https://rm.coe.int/CoERMPublicCommonSearchServices/DisplayDCTMContent?documentId=09000016802ff6d3> (Accédé le 2018-09-06)

ESSES, Victoria M., HAMILTON, Leah K., BENNETT-ABUAYYAS, Caroline et Meyer BURSTEIN. 2010. *Characteristics of a Welcoming Community*, 121 p.

Fédération canadienne des municipalités (FCM). 2016. *Des collectivités accueillantes - Une trousse pour les gouvernements municipaux*, 16 p.

FELLI, Romain. 2014. « Adaptation et résilience : critique de la nouvelle éthique de la politique environnementale internationale ». *Éthique publique* [En ligne], vol. 16, n° 1 | 2014, mis en ligne le 16 août 2014, consulté le 03 août 2018. URL :

<http://journals.openedition.org/ethiquepublique/1371>

GOHARD-RADENKOVIC Aline. 2006. *Mobilités et rapport à l'altérité dans une perspective anthropologique de la communication, Habilitation à diriger des recherches*, dir. par WINKIN Y., Université Lumière - Lyon II.

GOHARD-RADENKOVIC, Aline et Josianne VEILLETTE. 2015. « Nouveaux espaces dans de nouvelles logiques migratoires? Entre mobilités et immobilités des acteurs », *Cahiers internationaux de sociolinguistique* (N° 8), p. 19-46.

GOHARD-RADENKOVIC, Aline. 2007. «Comment analyser les processus identitaires dans la mobilité», Igitur, Roma3, Arnica Editrice, Roma, p. 43-58.

HALL, P.A. and LAMONT, M. (eds.). 2013. *Social resilience in the neoliberal era*. Cambridge University Press.

ILLOUZ, Eva. 2016. «Gare aux usages idéologiques de la résilience» Le Monde | 30.12.2016, consulté le 15 août 2018.

KAUFMANN, Jean-Claude. 2004. *L'invention de soi. Une théorie de l'identité*, Armand Colin, Paris.

LE BLANC, Guillaume, et Fabienne BRUGÈRE. 2017. *La fin de l'hospitalité*. Paris, Flammarion.

PADDEU, Flaminia. 2012. «Faire face à la crise économique à Détroit : les pratiques alternatives au service d'une résilience urbaine ?», *L'Information géographique* 2012/4 (Vol. 76), p. 119-139.

QUENAULT, Béatrice. 2017. «Résilience et aide internationale : rhétorique discursive ou véritable réforme ?», *Mondes en développement*, vol. 180, no. 4, 2017, pp. 35-52.

RAKOTOMENA MIALY, Henriette. 2005. *Les ressources individuelles pour la compétence interculturelle individuelle* (page consultée en ligne le 17 avril 2018). Adresse URL: [http://www.uqtr.ca/revue\\_travail/Articles/2005RAKOTOMENAMialyHenrietteVol3Num2pp668-691.pdf](http://www.uqtr.ca/revue_travail/Articles/2005RAKOTOMENAMialyHenrietteVol3Num2pp668-691.pdf)

VATZ-LAAROUSSI, Michèle. 2009. *Mobilité, réseaux et résilience : le cas des familles immigrantes et réfugiées au Québec*. Vol. 41. PUQ, 268 p.