

AVIS

SUR LA PRISE EN COMPTE
ET LA GESTION DE LA DIVERSITÉ
ETHNOCULTURELLE

Conseil des relations
interculturelles

Québec 

CONSEIL DES RELATIONS INTERCULTURELLES

**AVIS SUR LA PRISE EN COMPTE
ET LA GESTION DE LA DIVERSITÉ
ETHNOCULTURELLE**

*Avis présenté à la ministre de l'Immigration
et des Communautés culturelles*

30 novembre 2007

RECHERCHE ET RÉDACTION

Ralph Rouzier
Avec la contribution de
Myriam Jézéquel
Maria Elisa Montejo
Sophie Therrien

La liste des personnes rencontrées en entrevues ainsi que celle des chercheurs et des intervenants ayant commenté l'avis se trouvent à l'annexe 1.

COLLABORATION :

Claude Thibault
Sophie Therrien
Louis-René Gagnon
Suzanne Bussières
Martine Jore
Évelyne Bishisha Bashala

COMITÉ DE LECTURE VERSION FINALE

Rachida Azdouz
Marie Mc Andrew

ÉDITION ET MISE EN FORME DU DOCUMENT

Martine Jore

RÉVISION LINGUISTIQUE

Vincent Ross

CONSEIL DES RELATIONS INTERCULTURELLES

500, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 10.04
Montréal (Québec)
H2Z 1W7

Téléphone : 514 873-5634
Télécopieur : 514 873-3469
Courrier électronique : info@conseilinterculturel.gouv.qc.ca
Site Internet : www.conseilinterculturel.gouv.qc.ca

ISBN : 978-2-550-51625-5

DÉPÔT LÉGAL – BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC, 2007

TABLE DES MATIÈRES

AVANT PROPOS	v
Introduction	1
PARTIE I La diversité	9
1.1 Un portrait de la diversité ethnoculturelle	9
1.2 Des enjeux économiques et démographiques	16
1.3 Une définition de la GDE et les acteurs	21
1.4 L'entreprise privée et la GDE.....	28
Conclusion	36
PARTIE II Des initiatives de GDE	39
2.1 Un bref survol d'initiatives hors Québec et hors Canada.....	39
2.2 La perspective canadienne	43
2.3 La perspective québécoise	47
Conclusion	54
PARTIE III Le domaine de la santé et des services sociaux	57
3.1 Une adaptation mutuelle	57
3.2 La réforme québécoise en matière de santé et de services sociaux	66
Conclusion	76
PARTIE IV - Municipalités et régions	79
4.1 La perspective gouvernementale	79
4.2 Les ententes en matière d'immigration et de GDE	82
Conclusion	93
Conclusion et recommandations	95
Lexique	107
Bibliographie	109
Annexe 1 – Liste des collaborateurs externes	121
Annexe 2 – Liste des membres	127

Liste des tableaux et des figures

Tableaux

1.1	Portrait de la diversité ethnoculturelle au Québec en 2001 et 2006	10
1.2	Taux de chômage selon certaines catégories	12
1.3	Avantages de la diversité pour les organisations.....	33
1.4	Quelques indicateurs qui mesurent les dimensions de l'intégration	34
4.1	Ententes territoriales en matières d'immigration	84

Figures

1.1	Enjeux liés à l'immigration et leurs liens	19
1.2	Modèles pour aborder la diversité	22
3.1	Services conventionnels multiculturels	60
3.2	Services parallèles offerts par des organisations immigrantes et ethnoculturelles.....	61
3.3	Services de santé multiculturels	62
3.4	Réseau local.....	70
4.1	Dimensions en interaction	91

AVANT PROPOS

Le Conseil des relations interculturelles est heureux de publier cet avis sur la prise en compte et la gestion de la diversité ethnoculturelle. Celui-ci est le fruit d'une réflexion qui s'est étalée sur plus de trois années.

Le Conseil souhaite que cet avis puisse contribuer au « mieux vivre ensemble ». À cette fin, il propose notamment que les acteurs de l'État, de la société civile et du marché coordonnent leurs efforts pour relever les défis qui sont liés à la diversité ethnoculturelle. Bien entendu, la coordination de ces efforts doit aussi être appliquée dans chacune des sphères.

L'avis propose aussi de revoir les modèles de gestion de la main-d'œuvre au regard de la diversité ethnoculturelle qui s'accroît, notamment en raison des phénomènes démographiques. Et pour s'assurer que celle-ci soit prise en compte par l'ensemble des acteurs, il propose d'aborder la diversité dans son sens large. L'idée est que les territoires où la diversité ethnoculturelle est faible en tiennent compte, et *a fortiori* où elle est élevée.

En fait, il s'agit de réunir les « forces vives » du Québec autour des enjeux contribuant à faire croître la richesse collective. D'une part, l'ensemble de la population doit pouvoir bénéficier de cette richesse. D'autre part, l'ensemble de la population active doit y participer avec son plein potentiel. En même temps, l'objectif est d'assurer l'intégration socioéconomique de groupes à risque d'exclusion, dont font notamment partie certains nouveaux arrivants.

Au nom des membres du Conseil, et en mon nom personnel, je tiens à remercier le personnel du Conseil, ainsi que toutes les personnes et les organisations qui ont contribué, de près ou de loin, à la réalisation de cet avis. Leur apport nous a permis de nourrir et de guider notre réflexion. Sans elles, cet avis n'aurait jamais vu le jour.

Patricia Rimok
La présidente

INTRODUCTION

LA PROBLÉMATIQUE

Le Conseil des relations interculturelles (Conseil) a été mandaté, en octobre 2003, par la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles, madame Michelle Courchesne, afin de produire un avis sur la gestion de la diversité. Elle demandait notamment que le Conseil lui propose « *des pistes d'intervention prioritaires qui associeraient le gouvernement, les milieux d'affaires, la société civile, les nouveaux arrivants ainsi que les membres des communautés culturelles* ». En mai 2005, la nouvelle ministre, madame Lise Thériault, circonscrit le mandat précédent afin que le Conseil élabore, sous la forme d'un avis, un canevas général qui établisse « *les principes de la diversité ethnoculturelle y incluant la gestion de la diversité* ». Ce mandat était notamment lié à la problématique de l'intégration des **immigrants (voir lexique)** qui semble plus complexe lorsque la diversité s'accroît.

En matière d'intégration des immigrants, l'approche qui a prédominé au cours des dernières décennies au Québec est basée sur une prestation de services orientée vers la sélection, l'accueil et l'intégration. Cette approche, si elle est nécessaire, connaît des limites lorsque l'on constate que les mesures qui visaient l'intégration sociale, économique et culturelle d'immigrants semblent moins efficaces quand l'immigration se diversifie dans sa composition. Cela s'explique notamment par le fait que les immigrants proviennent de pays de plus en plus diversifiés, du moins lorsque l'on compare ces derniers à ceux d'il y a une quarantaine ou même une vingtaine d'années. Cela se traduit par une diversité ethnoculturelle plus grande au sein de la population québécoise, notamment parce que leurs **descendants (voir lexique)** contribuent aussi à nourrir cette diversité, cela même lorsqu'ils sont nés sur le territoire québécois ou ailleurs au Canada.

Promouvoir la diversité tout en favorisant l'**intégration des minorités ethnoculturelles (voir lexique)** à la vie collective – notamment en participant et en bénéficiant de la création de la richesse matérielle (p. ex., l'économie) et immatérielle (p. ex., la culture) –, n'est pas sans poser des problèmes importants. Cette combinaison vise généralement les immigrants, mais pas nécessairement leurs descendants. À partir de cette perspective, il est considéré que les problèmes soulevés en matière d'intégration sont généralement plus importants dans le cas des nouveaux arrivants que dans le cas des deuxième et troisième générations qui sont nées sur le territoire où leurs parents se sont établis.

Ainsi, la situation socioéconomique de certains immigrants ne s'améliore pas, même après plusieurs années d'établissement au Québec. Depuis une vingtaine d'années, tant en matière d'accès au marché du travail que de revenus, leur situation s'est même **détériorée**, si on la compare à celle des immigrants qui ont été admis au Canada avant le début des années 1980. **Pourtant**, la situation de leurs descendants n'est pas toujours plus reluisante, même lorsqu'ils sont nés au Québec. Cela est sans compter certains problèmes vécus par des individus ou des

groupes identifiés aux minorités visibles (**voir lexique**). En 2001, au Québec, près de 26 % de la population québécoise estimait avoir plus d'une origine ethnique. Si l'on fait état d'intégration, on peut aussi bien mentionner que des processus d'exclusion se développent, notamment à cause de phénomènes comme le racisme et la xénophobie, mais aussi à cause d'une mauvaise préparation avant l'immigration.

Évidemment, il n'y a pas que les immigrants ou leurs descendants nés au Québec qui vivent des problèmes importants d'intégration ou d'exclusion sociale. Cela touche tout aussi bien les personnes qui sont d'origine canadienne-française, sans doute pour des raisons différentes, même s'il peut y avoir des similitudes. Et pour plusieurs, outre les préoccupations de la vie quotidienne, il n'y a pas de problèmes majeurs, peu importe les origines.

Toutefois, il existe un problème qui se répète avec les années et **c'est celui de l'intégration de catégories sociales à la vie collective**. Dans ce cas, il peut s'agir d'immigrants et de descendants d'immigrants, voire de minorités visibles qui n'ont plus rien à voir avec des immigrants, dans le sens où leurs ancêtres s'étaient établis au Québec depuis aussi longtemps que ceux des individus d'origine canadienne-française. Et les problèmes non seulement peuvent se répéter mais aussi s'intensifier avec les années, alors que la diversité croît.

À partir des principes dégagés par le canevas général entourant ces questions, les travaux du Conseil devaient porter prioritairement sur le domaine de la **santé et des services sociaux** ainsi que sur celui de la **vie urbaine**. À cet égard, la ministre estimait que le rôle des villes en matière d'intégration et d'adaptation des services était central afin de mieux répondre aux défis, étant donné le désir du gouvernement de favoriser la **régionalisation** de l'immigration.

Dès lors, on peut soulever au moins deux questions. D'une part, l'État québécois s'est-il doté, au cours des années, d'une **politique cohérente** en matière de gestion de la diversité ethnoculturelle (GDE – **voir lexique**)? D'autre part, qu'en est-il de l'ensemble des ministères et organismes gouvernementaux, c'est-à-dire ont-ils chacun développé des **politiques spécifiques** en matière de GDE? Ce sont les deux domaines retenus qui nous permettront de répondre, partiellement, à ces questions qui ont orienté en partie la recherche. Mentionnons aussi que le Conseil, à travers cet avis, s'est également demandé s'il ne devait pas se positionner de manière à réaliser des études non plus seulement de manière sectorielle, mais aussi d'une manière plus globale afin de chercher des solutions aux problèmes qui concernent la diversité ethnoculturelle. Autrement dit, si les études sectorielles sont nécessaires, il s'agissait de trouver un fil conducteur qui les unit, ce fil conducteur devant correspondre à une manière plus efficace de résoudre les problèmes.

LES TRAVAUX ANTÉRIEURS DU CONSEIL

Le mandat est le prolongement d'un document remis à la ministre et produit par le Conseil, indiquant l'existence de problèmes inhérents à la diversité ethnoculturelle dans les deux domaines dont nous avons fait mention. Dans le premier cas, le Conseil faisait état de

patients refusant de se faire soigner par des préposés d'une origine ethnique différente de la leur, qu'ils appartiennent ou non à une minorité ethnoculturelle. Dans le second, il mentionnait que des femmes demandaient que les horaires de piscines soient adaptés en raison de leur croyance religieuse, afin que les hommes en soient exclus durant certaines périodes de la journée. Des mesures d'accommodement raisonnable¹ (**voir lexique**) étaient donc sous-entendues. Des problèmes similaires étaient également relevés dans quatre autres domaines : **emploi, éducation, justice et culture**. Les deux domaines retenus, soit la santé et les services sociaux et la vie urbaine, devaient permettre d'établir le **fondement** de l'analyse pour les quatre autres domaines.

Les travaux du Conseil entourant la diversité ethnoculturelle, comme on s'en doute, font partie de ses préoccupations depuis sa création en 1984. En font foi la participation du Conseil à des événements comme la Semaine québécoise des rencontres interculturelles ou la Semaine d'actions contre le racisme, mais également la production de mémoires, d'études et d'avis. Nous retenons quelques documents afin d'illustrer ces travaux :

- *Planification des niveaux d'immigration et intégration 2008-2010* ». Mémoire présenté à la Commission de la culture dans le cadre de la Consultation publique sur la planification de l'immigration au Québec pour la période 2008-2010 (2007); dans ce mémoire, le Conseil souligne notamment l'importance de développer les conditions favorables afin que les nouveaux arrivants puissent s'intégrer le plus rapidement à la société québécoise;
- *Pour un modèle québécois intégré de lutte contre le racisme et les discriminations. Mémoire présenté à la Commission de la culture en vue d'une politique gouvernementale de lutte contre le racisme et les discriminations* (2006); avec ce mémoire, le Conseil propose des pistes de solution afin que les acteurs de la société civile, de l'État et du marché travaillent de concert afin de combattre le racisme et les discriminations;
- *Pour une inclusion et une représentation réelle de la diversité ethnoculturelle à l'Assemblée nationale. Mémoire présenté à la Commission spéciale sur la loi électorale* (2006); dans ce mémoire, le Conseil prend position sur la réforme électorale afin d'encourager l'élection des individus identifiés aux minorités ethnoculturelles;
- *Mémoire sur la pleine participation à la société québécoise des communautés noires, présenté lors de la consultation au groupe de travail le 28 novembre 2005* (2005); avec ce mémoire, le Conseil propose certaines actions visant à soutenir les individus identifiés aux communautés noires afin qu'ils connaissent du succès dans la vie familiale, scolaire et économique;
- *Pour une inclusion et une représentation réelle de la diversité ethnoculturelle à l'Assemblée nationale* (2006); dans ce mémoire, le Conseil prenait position sur l'avant-projet de la loi sur la Loi électorale, notamment afin de promouvoir une plus grande participation et diversité au sein des instances politiques, qu'il s'agisse de l'exercice du

¹ Sur cette notion voir notamment : Myriam Jézéquel (sous la dir.), *Les accommodements raisonnables : quoi, comment, jusqu'où? Des outils pour tous*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2007, 400 p.

droit de vote ou de l'augmentation du nombre de candidats identifiés aux minorités ethnoculturelles;

- *Laïcité et diversité religieuse : l'approche québécoise* (2004); dans cet avis, le Conseil proposait des éléments d'information et de réflexion concernant la diversité religieuse. Puisque la notion d'accommodement raisonnable ne peut à elle seule assurer une gestion de la diversité religieuse, le Conseil recommandait au gouvernement de produire une déclaration sur la laïcité en contexte québécois après avoir amorcé un dialogue avec les divers groupes religieux;
- *REMIXER LA CITÉ : La participation citoyenne des jeunes Québécois issus de l'immigration et des minorités visibles* (2004); avec cet avis, le Conseil, entre autres, identifie certaines barrières qui retardent l'intégration des jeunes des minorités ethnoculturelles mais aussi des pistes de solution afin de favoriser cette intégration;
- *Le Mouvement Desjardins et la diversité ethnoculturelle : diversifier son investissement* (2002); avec ce mémoire qui s'adressait aux dirigeants du Mouvement Desjardins, le Conseil présentait certains arguments qui devaient les inciter à afficher une plus grande ouverture face à la diversité tant à l'interne (employés) qu'à l'externe (clientèle), cela en compatibilité avec les valeurs du Mouvement;
- *Diversité ethnoculturelle et jeunesse québécoise : Pour une meilleure participation au Sommet du Québec et de la jeunesse* (1999); à travers cet avis, le Conseil soulignait l'importance d'impliquer les jeunes des minorités ethnoculturelles dans l'élaboration des politiques qui concernent l'ensemble des jeunes. Le Conseil estimait que les jeunes des minorités devaient être plus largement représentés dans les divers lieux où les problèmes et solutions concernant la jeunesse étaient abordés;
- *Gérer la diversité dans un Québec francophone, démocratique et pluraliste* (1993); dans le cadre de cette étude, le Conseil reprenait la notion de contrat moral de l'Énoncé de politique en matière d'immigration et d'intégration de 1990, mais en précisant la portée et les limites des accommodements raisonnables développées dans un avis produit la même année et intitulé *La gestion des conflits de normes par les organisations dans le contexte pluraliste de la société* (1993).

LA STRUCTURE DE L'AVIS

La **première partie** du document est divisée en quatre sections qui font état de la diversité. Tout d'abord, dans la première section, nous présentons un portrait statistique de la diversité ethnoculturelle en insistant notamment sur le caractère cumulatif de la diversité dans un contexte où, en 2001, on peut estimer que près de 20 % la population québécoise peut être identifiée à une minorité ethnoculturelle. Dans la deuxième section, nous examinons des enjeux qui concernent la diversité : économiques et démographiques. Ces enjeux sont d'ailleurs intimement liés entre eux : si les mesures qui visent l'intégration des immigrants ne sont pas efficaces, le Québec aura de la difficulté à atteindre ces objectifs économiques et démographiques qui sont liés en partie à l'apport de l'immigration. Dans la troisième section, nous définissons la GDE sous l'angle des rapports sociaux après avoir précisé qu'elle relève

de l'État, de la société civile et du marché qui, en tant qu'institutions, en sont les acteurs principaux. Il s'agit d'une définition large de la GDE, qui est complexe étant donné l'existence de multiples catégories sociales (femmes, jeunes, hommes, personnes âgées ou handicapées, groupes ethnoculturels, etc.) ou de multiples orientations (politiques, sexuelles, religieuses, etc.). Nous ne transposons pas la définition de la GDE à l'entreprise privée qui en a une définition beaucoup plus restreinte, reposant essentiellement sur la rentabilité financière dès lors que cette diversité est prise en compte et valorisée. Toutefois, nous abordons ces questions à cette échelle, notamment afin que la fonction publique québécoise puisse s'en inspirer.

Dans la **deuxième partie**, nous examinons quelques initiatives qui permettent de gérer la diversité. Dans la première section, nous le faisons à partir d'un très bref survol de la situation internationale en faisant état de pratiques dans certains pays et de l'impact de certaines conventions. Dans la deuxième section, nous examinons les initiatives canadiennes qui peuvent avoir un impact sur celles mises de l'avant par le Québec, entre autres parce qu'il s'agit d'une juridiction partagée. C'est pourquoi nous terminons avec la perspective québécoise, non pas parce qu'il s'agit de niveaux hiérarchiques qui n'ont pas la même valeur, mais bien parce qu'ils peuvent s'influencer mutuellement. Quoiqu'il en soit, une difficulté à arrimer les diverses initiatives entre elles apparaît comme une évidence, sans doute en raison de la complexité à réaliser un tel arrimage.

Dans la **troisième partie**, nous nous penchons sur le domaine de la santé et des services sociaux et sous l'angle des préoccupations abordées précédemment. Dans la première section, nous faisons état de l'accès aux services, qui dépend bien sûr des organisations, mais aussi des usagers, bien que les premières doivent faire preuve d'équité en la matière. C'est pourquoi nous présentons trois modèles au sein desquels les organisations interagissent directement ou indirectement avec la diversité ethnoculturelle. Cela nous amène à identifier des groupes vulnérables susceptibles d'avoir des besoins particuliers en ce qui a trait aux services. Dans la deuxième section, nous abordons la réforme québécoise en matière de santé et de services sociaux en soulignant que diverses initiatives ont été développées antérieurement afin de prendre en compte la diversité ethnoculturelle. La réforme devrait être une occasion de poursuivre dans cette voie. C'est pourquoi nous soulevons certains obstacles et certaines pistes de solution.

Dans la **quatrième partie**, nous abordons la diversité ethnoculturelle sous l'angle des municipalités et des régions. Dans la première section, nous constatons que la régionalisation de l'immigration date de plus de 35 ans et interpelle non seulement le gouvernement du Québec, mais aussi les villes et les régions. C'est pourquoi nous examinons, dans la deuxième section, des ententes en matière d'intégration des immigrants que le MICC signe avec des villes ou des régions afin de les inciter à prendre en compte la diversité ethnoculturelle. On comprendra que les villes ont un rôle important à jouer puisque ce sont les communautés locales qui accueillent les immigrants à long terme. C'est ce qui nous

amène à examiner la diversité des pratiques en la matière, notamment dans certains arrondissements de Montréal.

En **conclusion**, le Conseil présente certains principes dont il faut tenir compte lorsqu'il est question de GDE et y va de ses recommandations qui s'adressent à plusieurs instances.

LA MÉTHODOLOGIE

Les résultats de cette recherche exploratoire reposent sur une revue de la littérature constituée de monographies et d'articles. D'autres types de documents ont été consultés tels des documents gouvernementaux et des ententes en matière d'immigration entre des villes ou des régions et le gouvernement du Québec. Par ailleurs, 28 entretiens de type semi-dirigé ont été réalisés avec des intervenants (gestionnaires, professionnels, chercheurs) oeuvrant dans l'un des deux domaines, sinon les connaissant bien. Lors de certaines entrevues, plus d'une personne pouvaient y assister. Lorsqu'un numéro d'entrevue correspond à une citation, il peut référer à l'ensemble des personnes qui étaient présentes. Comme les entrevues n'étaient pas enregistrées, les intervenants ont été appelés à valider les informations recueillies qui les concernaient.

Mentionnons aussi que nous n'avons pas examiné en profondeur les deux domaines en question en raison de certaines contraintes, notamment le facteur temps et les ressources humaines et matérielles disponibles. Bien que le Conseil soit conscient qu'il serait indispensable de consacrer plus d'efforts afin de présenter un portrait plus fiable de la santé et des services sociaux, et de la vie urbaine, notamment en termes de cueillette et d'interprétation des données (sources documentaires et entrevues), il est tout de même possible de soulever l'existence de problèmes ou de contradictions.

Enfin, comme diverses personnes ont pris connaissance de cet avis à diverses étapes de son élaboration, dont le MICC, cela nous a permis d'apporter certaines précisions ou corrections tout au long du processus.

LES PRINCIPES DIRECTEURS

Les principes suivants ont guidé le Conseil dans la rédaction du présent avis. Le Conseil estime que ces principes doivent être au cœur des pratiques québécoises en matière de gestion de la diversité et ils visent à en assurer la réussite :

- le respect des lois et ententes internationales qui ont une influence sur la manière dont les États démocratiques gèrent leur diversité, dans certains cas même lorsqu'ils n'y adhèrent pas ou n'en sont pas signataires;
- le respect des ententes entre le Canada et le Québec en matière d'immigration;

- le respect de l'égalité des personnes inscrite dans les chartes et les lois québécoises et canadiennes;
- le respect et la promotion des valeurs démocratiques;
- les préoccupations du gouvernement du Québec de développer une société sans discriminations et sans racisme;
- le respect des valeurs québécoises qui prônent la tolérance, le rapprochement entre les différentes cultures, l'ouverture au monde et l'affirmation de l'identité québécoise, notamment à travers le fait français;
- les préoccupations du gouvernement du Québec de favoriser l'inclusion sociale et économique de tous les individus et de toutes les catégories sociales;
- les préoccupations du gouvernement du Québec d'assurer un juste équilibre entre les droits et les devoirs individuels et collectifs;
- les préoccupations du gouvernement du Québec de favoriser une répartition équitable de la richesse et la participation de l'ensemble de la population à sa création;
- l'importance accordée par le gouvernement du Québec à l'apport des immigrants, notamment pour contribuer à résoudre des problèmes économiques (p. ex., recruter la main-d'œuvre) et démographiques (p. ex., accroître le taux de natalité);
- l'adhésion du gouvernement du Québec au principe de solidarité internationale et aux objectifs des conventions régissant la protection des réfugiés;
- les préoccupations du gouvernement du Québec de développer des solutions innovatrices face à des enjeux complexes, notamment en matière de développement économique et de développement durable;
- la promotion des pratiques québécoises, depuis les années 1960, en matière de partenariats entre divers acteurs (p. ex., État, syndicats, mouvement communautaire, mouvement des femmes, entreprises privées et entreprises de l'économie sociale) afin d'identifier et de résoudre des problèmes spécifiques à travers des formes de gouvernance innovatrices;
- les préoccupations du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC) de favoriser un arrimage entre les besoins du Québec et la sélection économique;

- les préoccupations du MICC de développer une approche d'intégration adaptée aux besoins des immigrants et des individus identifiés comme appartenant aux minorités visibles;
- les préoccupations du MICC de développer une approche adaptée aux particularités et aux conditions de chaque région du Québec;
- les préoccupations du Conseil, depuis sa création, de favoriser l'ouverture au pluralisme et au rapprochement interculturel, ainsi que l'inclusion des minorités ethnoculturelles à la vie sociale, économique, politique et culturelle.

PARTIE I – LA DIVERSITÉ

Dans cette partie, nous présentons, dans la première section, un portrait de la diversité ethnoculturelle au cœur duquel la notion de « cumul » est centrale. Cela explique en partie cette croissance de la diversité. Dans la deuxième section, nous présentons des enjeux économiques, démographiques et d'intégration auxquels sont confrontés les États qui accueillent des immigrants pour résoudre des problèmes liés à la croissance économique et à un faible taux de natalité. Les enjeux économiques et démographiques nécessitent que l'intégration soit réussie, ce qui concerne aussi les réfugiés. Dans la troisième section, tout en présentant trois modèles qui prennent en compte la diversité ou, au contraire en nient l'existence, nous suggérons une définition de la GDE et examinons les acteurs en cause. Nous insistons sur la GDE à partir du point de vue de l'entreprise privée, notamment afin de proposer des pistes de solution à la fonction publique en la matière; et nous présentons, avec un outil de GDE, l'accommodement raisonnable.

1.1 UN PORTRAIT DE LA DIVERSITÉ ETHNOCULTURELLE

Des données générales

En 2001 au Canada, 90 % des personnes qui y ont immigré avant 1961 sont d'origine européenne. Durant les années 1990, 58 % des immigrants proviennent d'Asie (incluant le Moyen-Orient), 20 % d'Europe, 11 % des Caraïbes, de l'Amérique Centrale et de l'Amérique du Sud, 8 % de l'Afrique et 3 % des États-Unis². En 2006, 40,8 % des immigrants proviennent d'Asie (incluant le Moyen-Orient), 36,2% d'Europe, 11,4 % des Caraïbes, de l'Amérique Centrale et de l'Amérique du Sud, 6,1 % de l'Afrique et 4,6 % des États-Unis³. On constate donc une baisse de l'immigration en provenance de l'Asie, mais une augmentation en provenance de l'Europe.

Au Québec, bien que l'Europe demeure toujours le principal continent de naissance des immigrants, son poids relatif passe cependant de 50 % en 1991 à 40,3 % en 2001⁴ et à 35,7 % en 2006⁵. L'importance relative des autres continents en 2001 et 2006 est de 26,9 % et 27,2 % pour l'Asie, 21,1 % et 22,2 % pour l'Amérique, puis 11,5 % et 14,6 % pour

² Rummens, Joanna Anneke, "Ethnicity, Health, and the Census: Moving Beyond 'Culture-by-Proxy'", *Canadian Diversity*, Vol. 2:2 (Summer), 2003, p. 15-18.

³ Statistique Canada, Citoyenneté (5), lieu de naissance (35), sexe (3) et statut d'immigrant et période d'immigration (12) pour la population, pour le Canada, les provinces, les territoires, les régions métropolitaines de recensement et les agglomérations de recensement, Recensement de 2006 - Données-échantillon (20 %) (Comprend les apatrides)

⁴ Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI), *Portraits statistiques de la population immigrée recensée en 2001 : Québec, régions métropolitaines de recensement et régions administratives. Recensement de 2001 : données ethnoculturelles*, Québec, Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, 2004, 149 p.

⁵ Statistique Canada, *Op.cit.*, Recensement de 2006.

l'Afrique⁶. Le tableau 1.1 rend compte de la diversité ethnoculturelle au Québec en 2001 et partiellement en 2006. Ces données traduisent la complexité de la diversité, notamment parce que le métissage transforme la société.

Tableau 1.1 Portrait de la diversité ethnoculturelle au Québec en 2001 et 2006 (données partielles)

Population immigrante du Québec	9,9 % de la population (11,5 % en 2006 ⁷) (13 % de l'ensemble des immigrants établis au Canada) ⁸ (13,8 % en 2006 ⁹)
Minorités visibles	6,9 % de la population (4,6 % sont immigrantes et 2,3 % nées au Canada) (12,4 % de l'ensemble des minorités visibles du Canada) ¹⁰
Personnes de 15 ans et plus de première génération ¹¹	12 % des 15 ans et plus ¹² (13,6 en 2006 ¹³)
Personnes de 15 ans et plus de deuxième génération ¹⁴	6,4 % des 15 ans et plus ¹⁵ (tous âges : 8,8 % de la population ¹⁶) (6,5 % en 2006) ¹⁷
Personnes de 15 ans et plus établies depuis trois générations ou plus ¹⁸	81,5 % des 15 ans et plus ¹⁹
Immigrants ne connaissant ni le français ni l'anglais	5,3 % de l'ensemble des immigrants ²⁰
Immigrants ne connaissant que l'anglais	19 % de l'ensemble des immigrants ²¹
Principaux pays de provenance des immigrants du Québec	Italie (10 %), France (7 %), Haïti (7 %), Liban (4 %), États-Unis (4 %), Chine (3 %), Vietnam (3 %), Portugal (3 %), Grèce (3 %) ²²

Notons que 46,5 % des immigrants sont identifiés à des minorités visibles²³. Ils constituent, en 2001, 4,6 % de la population. Le total des minorités visibles nées sur le territoire équivaut

⁶ Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, *Op.cit.*, 2004 et Statistique Canada, *Op.cit.*, Recensement de 2006.

⁷ Statistique Canada, Population selon le statut d'immigrant et la période d'immigration, chiffres de 2006, pour le Canada, les provinces et les territoires - Données-échantillon (20 %)

⁸ Statistique Canada, Tableau 97F0010XCB2001003

⁹ Statistique Canada, *Op.cit.*, chiffres de 2006.

¹⁰ <http://www12.statcan.ca/francais/census01/products/standard/prprofile/prprofile.cfm?G=24>

¹¹ Personnes nées à l'étranger.

¹² Statistique Canada, Tableau 97F0009XCB2001006 et Statistique Canada, « Enquête sur la diversité ethnique : portrait d'une société multiculturelle », Ottawa, Ministère de l'Industrie, 2003, 28 p..

¹³ Statistique Canada, Profil des communautés, 2006 (Québec)

¹⁴ Personnes nées au Québec (ou ailleurs au Canada mais habitant le Québec) d'un ou deux parents immigrants.

¹⁵ Statistique Canada, Tableau 97F0009XCB2001006 et Statistique Canada, 2003, *Op.cit.*

¹⁶ Statistique Canada, Tableau 97F0009XCB2001006; Institut de la statistique du Québec – *Population selon le groupe d'âge, régions administratives du Québec*, 2001; Duchesne, Louis et Sophie Goulet, 2000 « Un enfant sur cinq a un parent né à l'étranger », *Données sociodémographiques*, vol. 4 no 3. Il s'agit d'une estimation.

¹⁷ Statistique Canada, Profil des communautés, 2006 (Québec)

¹⁸ Descendants de parents nés au Canada et de grands-parents pouvant être nés ou non au Canada.

¹⁹ Statistique Canada, Tableau 97F0009XCB2001006 et Statistique Canada 2003, *Op.cit.*

²⁰ MRCI, *Population immigrée recensée au Québec et dans les régions en 2001 : caractéristiques générales. Recensement de 2001 : données ethnoculturelles*, Québec, Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, 2004a, 136 p.

²¹ MRCI, 2004a, *Op.cit.*

²² Statistique Canada., Données du recensement de 2001, Immigration et citoyenneté.

²³ MRCI, 2004a, *Op.cit.*

à 2,3 % de la population.²⁴ À titre indicatif, ajoutons que les communautés noires du Québec constituent la plus importante catégorie sociale représentant les minorités visibles²⁵ et que 54 % des individus appartenant à cette catégorie sont des immigrants²⁶. Des projections estiment que le Canada pourrait compter, en 2017, entre 19 % et 23 % de personnes appartenant aux minorités visibles²⁷.

Par ailleurs, lors du recensement de 2001, en ce qui concerne la question portant sur certaines origines ethniques²⁸, 73 % de la population du Québec déclarait une seule origine. Si les origines canadienne, française, anglaise et québécoise étaient éliminées, c'est 14,8 % de la population qui considèrerait être d'une origine unique autre que ces quatre origines. Si la catégorie « anglaise » est éliminée, bien que les Québécois d'origine canadienne-anglaise constituent une minorité, c'est notamment parce que les individus appartenant à cette dernière catégorie sociale ne vivent pas nécessairement les mêmes problèmes que les autres minorités ethnoculturelles. Il faut aussi noter qu'en 2001, c'est environ 26 % de la population qui déclarait avoir plus d'une origine ethnique.

À la lumière du tableau 1.1 et des données qui suivent, le Conseil estime que plus de **20 %** de la population du Québec peut être identifiée à une minorité ethnoculturelle composée d'immigrants, de personnes identifiées aux minorités visibles (immigrantes ou non) et de personnes nées au Canada d'un ou deux parents immigrants (deuxième génération)²⁹. Les questions entourant le racisme et les discriminations pourraient devenir plus complexes avec la diversification croissante. En effet, ces phénomènes ne sont pas uniquement l'apanage d'individus ou de groupes appartenant à la majorité. Ils peuvent aussi être le produit de minorités face à d'autres minorités, voire face à la majorité. Étant donné que le mandat du Conseil porte particulièrement sur l'amélioration des conditions de vie des **immigrants** et des **minorités visibles** qui vivent sur le territoire québécois, du moins dans le cas de ceux qui le nécessitent, il considère que ces catégories doivent faire l'objet d'une plus grande attention, bien que l'on pourrait aussi inclure les personnes d'origine **canadienne-anglaise**, les **autochtones** et d'**autres minorités** (p. ex., non visibles). L'opposition majorité/minorités exprime que les individus appartenant au groupe qui est constitué du plus grand nombre, peut accéder à de meilleurs statuts (p. ex., exercice d'une fonction ou du pouvoir politique).

Depuis plus d'une trentaine d'années, le gouvernement du Québec démontre une grande préoccupation de développer la cohésion sociale, notamment à travers l'accueil et l'intégration des immigrants. Si ces étapes étaient bien coordonnées, on faisait le pari que les

²⁴ MRCI, 2004a, *Op.cit.*

²⁵ http://www12.statcan.ca/francais/census01/products/analytic/companion/etoimm/provs_f.cfm.

²⁶ MICC, « Des valeurs partagées, des intérêts communs. La pleine participation à la société québécoise des communautés noires », Montréal, MICC (Direction des affaires publiques et des communications), 36 p.

²⁷ Alain Bélanger et Éric Caron Malenfant, *Projections de la population des groupes de minorités visibles, Canada, provinces et régions : 2001-2017*, Ottawa, Statistique Canada (ministre de l'Industrie), 2005, 80 p.

²⁸ Statistique Canada : *Population selon certaines origines ethniques, par provinces et territoires (Recensement de 2001)* (Québec).

²⁹ Immigrants (9,9 %) + minorités visibles natives (2,3 %) + 2^e génération (8,8 %), pour un total de 21 %.

immigrants et leurs descendants seraient bien intégrés à la société québécoise, qu'ils fassent partie ou non des minorités visibles. Le tableau suivant (1.2) indique que ce n'est pas ce qui s'est produit, du moins en ce qui a trait à l'intégration socioéconomique.

Tableau 1.2 Taux de chômage selon certaines catégories (2001)

Total ³⁰	<i>Population</i>	<i>Non-immigrants</i>	<i>Immigrants</i>	<i>Immigrants admis depuis - de 5 ans</i>
	8,2 %	7,8 %	11,7 %	20,5 %
Diplômés universitaires ³¹	<i>Population</i>	<i>Non-immigrants</i>	<i>Immigrants</i>	<i>Immigrants admis depuis - de 5 ans</i>
	4,6 %	2,9 %	8,9 %	16,8 %
Jeunes de 15 à 29 ans ³²	<i>Population</i>	<i>Immigrants + minorités non visibles</i>	<i>Non-immigrants + minorités visibles</i>	<i>Immigrants + minorités visibles</i>
	11,2 %	12 %	16 %	17,8 %

Ces données montrent que des descendants d'immigrants (la seconde génération) nés au Québec (ou ailleurs au Canada mais y habitant) rencontrent **parfois** des problèmes similaires à ceux vécus par leurs parents. Elles expriment aussi que d'autres non-immigrants identifiés aux minorités visibles qui sont établis au Québec depuis de nombreuses générations, souvent depuis aussi longtemps que ceux qui n'appartiennent pas à ces minorités, peuvent aussi rencontrer des problèmes similaires à ceux vécus par des immigrants.

Encore en 2006, du moins en ce qui concerne les immigrants établis au Canada depuis 10 ans et moins, mais habitant au Québec au moment d'une enquête, la situation ne s'est toujours pas améliorée. Ainsi, au Québec, le taux de chômage des personnes natives est de 6,3 %, celui des immigrants établis depuis moins de cinq ans est de 17,8 % et de 13,4 % pour ceux établis depuis cinq à dix ans. À titre comparatif, les données pour l'Ontario et la Colombie-Britannique sont respectivement 4,4 %, 11,0 % et 7 % puis 3,7 %, 9,5 % et 5,1 %.³³ Pour ce qui est des immigrants arrivés depuis moins de cinq ans, la situation est donc à peu près semblable d'une province à l'autre lorsque l'on tient compte du taux de chômage de chacune d'elle, bien que l'écart soit légèrement plus grand au Québec. Entre cinq et dix ans après l'établissement, l'écart entre le Québec et les deux autres provinces se creuse, lorsque l'on compare le taux de chômage des immigrants avec celui des populations nées sur les divers territoires. Toutefois, des enquêtes indiquent que la situation des immigrants s'améliore avec

³⁰ La Maisonnée, « Intégration économique des personnes immigrantes. Les barrières à l'emploi : un frein à l'insertion sociale », (sans date), 17 p.

³¹ *Ibid.*

³² Georges, Lemieux, *REMIXER LA CITÉ : La participation citoyenne des jeunes Québécois issus de l'immigration et des minorités visibles*. Québec : Conseil permanent de la jeunesse / Conseil des relations interculturelles (collaboration), 2004, 126 p.

³³ Danielle Zietsma, *Les immigrants sur le marché canadien du travail en 2006 : premiers résultats de l'Enquête sur la population active du Canada*, Ottawa, Ministère de l'industrie, 2007, 28 p.

les années³⁴, alors que les femmes nées au Canada de deux parents immigrants et âgées de 17 à 29 ans auraient même des revenus plus élevés que celles nées de parents non-immigrants. Cependant, ces données peuvent être trompeuses en raison des disparités régionales puisque l'on compare des régions plus prospères et des grands centres urbains avec d'autres qui le sont moins (p. ex., Toronto pour la deuxième génération avec Moncton pour la troisième génération et plus)³⁵. Sans doute, les résultats du recensement de 2006 nous en diront plus.

Comme nous le verrons dans la prochaine section, si le Québec éprouve des problèmes de croissance de population, est-ce qu'ils ne risquent pas de s'**aggraver** alors que des citoyens y ayant été admis, d'autres y ayant été éduqués et instruits, risquent de choisir d'émigrer en emportant avec eux leurs compétences en raison d'une intégration socioéconomique non réussie? Si le Québec cherche à favoriser la cohésion sociale, cela ne risque-t-il pas de devenir encore **plus problématique** avec la marginalisation d'un plus grand nombre d'individus en raison de leur appartenance à des minorités ethnoculturelles, de leur couleur de peau ou de l'expression de leurs croyances religieuses, du moins si la tendance se poursuivait? Il faut rappeler que le nombre d'immigrants admis augmente avec les années et que les pays d'où ils proviennent se diversifient. De 1997 à 2001, le Québec a accueilli en moyenne 30 689 immigrants annuellement, et de 2002 à 2006, 41 891³⁶.

Des réalités entourant l'embauche

C'est cette diversité qui constitue le changement le plus important³⁷, et elle sera encore plus grande dans un avenir rapproché, bien que la capacité de l'économie d'absorber la main-d'œuvre doive aussi être prise en considération, lorsqu'il est question d'accueillir des immigrants. Dès lors, l'État devrait donner l'exemple au sein de ses propres ministères et organismes et se doter de pratiques exemplaires en matière de GDE. Il devrait lui-même embaucher un personnel qui reflète la diversité au sein de la société, dont la diversité ethnoculturelle : des femmes, des hommes, des jeunes travailleurs et des plus âgés, des autochtones, des personnes handicapées, des personnes des minorités visibles et des immigrants, et cela à tous les échelons. En matière de GDE, il doit le faire notamment afin de **projeter l'image** que le Québec est une société inclusive non seulement en théorie, mais bien dans la pratique. Il est impératif que les ressources humaines des divers ministères et organismes gouvernementaux se dotent de **pratiques éclairées** à cet égard, dans un contexte où l'on prévoit qu'en 2011, l'immigration comptera pour 100 % de la croissance de la main-d'œuvre³⁸.

³⁴ Statistique Canada, 2007, *Les immigrants sur le marché du travail canadien* (<http://www.statcan.ca/Daily/Francais/070910/q070910a.htm>).

³⁵ Statistique Canada, 2007, *L'intégration économique des enfants d'immigrants*, <http://www.statcan.ca/francais/freepub/75-001-XIF/2007110/articles/10372-fr.htm>.

³⁶ Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *Consultation 2008-2010. Caractéristiques de l'immigration au Québec. Statistiques*, Montréal, Direction de la recherche et de l'analyse prospective, 2007a, 41 p.

³⁷ Louise Bérubé, 2004, *Parents d'ailleurs, enfants d'ici. Dynamique d'adaptation du rôle parental chez les immigrants*, Sainte-Foy, Presses de l'Université du Québec, 2004, 250 p.

³⁸ Marina Jiménez, 2005, *Op.cit.*

En mars 2005, les minorités ethnoculturelles constituaient 3,5 % de l'effectif régulier au sein de la fonction publique : immigrants et minorités visibles 2,5 %, « anglophones » 0,7 % et autochtones 0,3 %³⁹. En mars 2006, les minorités ethnoculturelles constituaient 3,9 % de l'effectif régulier au sein de la fonction publique : immigrants et minorités visibles 2,9 %, « anglophones » 0,7 % et autochtones 0,3 %⁴⁰. Ajoutons, à titre indicatif, que les immigrants et les minorités visibles représentaient 13 % de la population active du Québec en 2003, les personnes d'origine canadienne-anglaise 8 % et les autochtones 1 %, pour un total de 22 %⁴¹. D'ailleurs, dans son plan de gestion des ressources humaines 2004-2007, le Conseil du trésor reconnaissait qu'en matière de diversité au sein de la fonction publique, la situation n'avait guère changé depuis 20 ans, d'où l'idée d'offrir des stages aux jeunes appartenant aux « communautés culturelles » ou des séances d'information sur les processus de sélection à la fonction publique aux personnes appartenant à ces groupes. Mais cela est-il suffisant, car même dans un contexte de compression des effectifs de la fonction publique, il faudra éventuellement embaucher du personnel? En effet, en 2002, le gouvernement du Québec prévoyait que la moitié de son personnel aurait quitté la fonction publique dans les dix années suivantes⁴².

Si la représentativité à la fonction publique pour les immigrants n'est pas reluisante, elle ne l'est très souvent pas plus pour leurs enfants formés dans les collèges d'enseignement général et professionnel et les universités du Québec⁴³. Et elle ne l'est pas plus dans le secteur privé, même dans le cas des entreprises qui ont un programme d'accès à l'égalité (PAÉ). En principe, si elles ne respectent pas les règles du programme, elles ne peuvent pas obtenir de contrats du gouvernement. Or, cette sanction serait très rarement appliquée⁴⁴. Raison de plus pour que l'État donne l'exemple afin que le secteur privé puisse emboîter le pas. Si le Québec veut retenir ses nouveaux arrivants, encore faut-il qu'ils puissent s'identifier à l'administration publique, comme tous les autres Québécois d'ailleurs, à travers l'utilisation des services. C'est une des raisons pour lesquelles il est nécessaire d'embaucher des individus représentant la diversité ethnoculturelle. Et cela peut aussi être nécessaire en raison d'expertises diverses qui sont nécessaires à une fonction publique **efficace**. À cet égard, comme le prévoit la *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics*, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) produit un

³⁹ Secrétariat du Conseil du trésor, *L'effectif de la Fonction publique du Québec, 2004-2005. Analyse comparative des cinq dernières années*, Québec, Sous-secrétariat aux ressources humaines et aux relations de travail, 2006, 111 p. Il faut souligner que les données résultent de la déclaration volontaire des personnes qui s'identifient à ces minorités et que l'information sur l'appartenance aux groupes ciblés concerne 84,7 % des effectifs à temps complet réguliers.

⁴⁰ Secrétariat du Conseil du trésor, *L'effectif de la fonction publique du Québec*, 2007, p. 41.

⁴¹ Secrétariat du Conseil du trésor, *Moderniser l'État. Pour des services de qualité aux citoyens*, Québec, Direction des communications du Conseil du trésor, 2004, 101 p.

⁴² Gouvernement du Québec, *Le rajeunissement de la fonction publique québécoise. Orientations et plan d'action*. Québec, Secrétariat du Conseil du trésor, 2002, 32 p.

⁴³ Dominique Forget, reprenant les propos de Richard Bourhis dans le cadre d'une entrevue dans la revue de l'ACFAS, « Immigration et racisme », *Découvrir*, Vol. 25, No 5, septembre-octobre, 2004.

⁴⁴ *Ibid*, reprenant les propos de Marie-Thérèse Chicha.

rapport triennal sur l'accès à l'égalité en emploi dans ces organismes⁴⁵. À la lecture du rapport 2001-2004, on peut constater qu'il y a encore beaucoup à faire en matière d'égalité en emploi, bien que les résultats seront probablement différents lorsque sera publié le prochain rapport triennal, en décembre 2007. Alors pourquoi, encore, l'État doit-il donner l'exemple?

D'une part, la clientèle desservie se diversifie notamment avec l'arrivée de nouveaux immigrants; d'autre part la composition du personnel sera appelée à se diversifier étant donné que la société québécoise se diversifie avec le temps. On est encore loin de la situation qui prévaut dans la région métropolitaine de recensement (RMR) de Toronto qui, en 2001, comptait plus de deux millions de personnes nées à l'étranger, soit 44 % de sa population, dont 40 % s'y étaient établis entre 1991 et 2001. En 2006, c'est 45,7 % de la population de la RMR qui est immigrante⁴⁶. La RMR de Montréal, en 2001, comptait un peu moins de 622 000 personnes nées à l'étranger, soit 18 % de sa population, dont 35 % s'y étaient établis entre 1991 et 2001. Cela représentait tout de même près de 88 % des immigrants établis au Québec. En 2006, les immigrants représentent 20,6 % de la population de la RMR mais près de 87 % des immigrants établis au Québec⁴⁷. La RMR de Montréal, en ce qui a trait au pourcentage de personnes nées à l'étranger, arrivait au dixième rang parmi les villes canadiennes en 2001, mais au troisième rang en termes de pourcentage d'immigrants arrivés entre 1991 et 2001.⁴⁸ Elle arrivait au 11^e rang en 2006, puis au quatrième pour les personnes arrivées entre 2001 et 2006⁴⁹. Néanmoins, on peut penser que la population du Québec va se diversifier plus grandement de manière quantitative. Et cette diversification nécessitera bien que les services publics embauchent un personnel diversifié. Contrairement à aujourd'hui, cela ira-t-il de soi? Par ailleurs, les **entreprises privées** ne devront-elles pas faire de même?

Le sentiment d'appartenir à une minorité ethnoculturelle, sinon la perception que d'autres appartiennent à une telle minorité, même si ce n'est pas leur propre perception, sont peut-être plus importants qu'on ne le pense généralement. Ainsi, une personne qui serait née au Québec pourrait être considérée à tort comme étant immigrante, qu'elle appartienne ou non aux minorités visibles.

Il apparaît donc important de se pencher sur les politiques d'immigration et les politiques destinées aux immigrants, qui sont différentes mais liées⁵⁰. Les premières concernent le

⁴⁵ Voir : Monik Bastien et Nicole Lambert, *L'accès à l'égalité en emploi. Rapport triennal 2001-2004. La Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics*, Montréal, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, 2005, 94 p. + annexes.

⁴⁶ Statistique Canada, Population selon le statut d'immigrant et la période d'immigration, chiffres de 2006, pour le Canada et les régions métropolitaines de recensement et les agglomérations de recensement - Données-échantillon (20 %).

⁴⁷ *Ibid.*

⁴⁸ Martha Justus, « Les immigrants dans les villes canadiennes », *Nos diverses cités*, no 1 (printemps), 2004, p. 39-46.

⁴⁹ Statistique Canada, Population selon le statut d'immigrant et la période d'immigration, chiffres de 2006, pour le Canada et les régions métropolitaines de recensement et les agglomérations de recensement - Données-échantillon (20 %).

⁵⁰ Jeroen Doomernik, 1998, *Op.cit.*

recrutement des immigrants en fonction d'objectifs précis (p. ex., marché du travail et démographie) et les secondes, leur accueil et leur intégration. Cela est important parce que les États recrutent des immigrants qui correspondent à leurs politiques d'intégration d'où leur participation pourra être évaluée à partir des mesures ou des programmes d'insertion existants⁵¹. Et ce l'est d'autant plus que nous avons soulevé l'existence d'indicateurs montrant que des individus et des groupes sont apparemment exclus du marché du travail en raison de critères qui semblent associés à leur identification à une minorité ethnoculturelle. Encore une fois, comme l'immigration a un effet cumulatif sur la diversité, celle-ci en viendra à caractériser **l'ensemble** de la société québécoise. Et ce cumul ne se présentera probablement pas seulement du point de vue des origines, mais aussi de celui des us et coutumes diversifiés, cela même si le Québec ne fait pas la promotion du multiculturalisme⁵² et prône l'adhésion aux « valeurs communes » afin de favoriser l'intégration des minorités ethnoculturelles. On peut donc se demander où doit **commencer** la GDE et où elle doit **finir**? Doit-elle s'adresser aux immigrants récents, à ceux de longue date, à leurs descendants, aux minorités visibles ou non visibles, voire à toute la population? Plus largement, **qui** doit être concerné ou impliqué par cette gestion?

Un problème soulevé est que très souvent, s'il apparaît au plan politique nécessaire « *de mettre en place des systèmes de régulation fondés sur le pluralisme [...] nulle part on ne donne d'indications sur ce que devrait être un tel système sur le plan électoral, administratif ou gouvernemental* »⁵³. Pourtant, les décideurs politiques en sont conscients. Par exemple, le MICC considère qu'il est nécessaire d'expliquer ce qu'est la diversité à l'ensemble de la population et même de la promouvoir. Cela nous amène à préciser les **enjeux qui entourent cette promotion**, soit les raisons économiques et démographiques.

1.2 DES ENJEUX ÉCONOMIQUES ET DÉMOGRAPHIQUES⁵⁴

L'enjeu économique

Avec le phénomène de mondialisation qui a pour effet d'ouvrir sur le plan économique les frontières aux personnes migrantes, sinon dans les faits au moins dans l'imaginaire, avec le phénomène de décroissance des populations qui guette les pays les plus industrialisés en raison de faibles taux de natalité, avec les nombreux problèmes que connaissent les populations des pays les moins nantis, les **flux migratoires** vers les pays occidentaux constituent un enjeu de taille. C'est le cas au Québec où, pour combler un taux de natalité

⁵¹ Michèle Vatz-Laaroussi et Johanne Charbonneau, « L'accueil et l'intégration des immigrants : à qui la responsabilité? Le cas des jumelages entre familles québécoises et familles immigrantes ». *Lien social et Politiques – RIAC*, 46 (automne), 2001, p. 111-124.

⁵² Voir la deuxième section.

⁵³ Gilles Ferréol et Guy Jucquois, 2003, *Op.cit.*, p. 98.

⁵⁴ Le Conseil n'aborde pas dans cette section les enjeux liés à la pérennité du fait français et à l'ouverture au monde, malgré leur importance. Voir à ce sujet : MCCI, *Au Québec pour bâtir ensemble. Énoncé de politique en matière d'immigration et d'intégration*, Québec, Ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration, Direction générale des politiques et programmes, 1991, 104 p.

faible, l'immigration fait partie des stratégies devant ralentir le déclin démographique et atténuer le vieillissement de la population. C'est aussi le cas au Canada où les décideurs considèrent que les immigrants, en maintenant le niveau de la population active, vont entre autres soutenir la consommation, alléger le fardeau fiscal, permettre d'étaler la dette et de maintenir les services⁵⁵. L'immigration apparaît être une panacée à des problèmes considérables, d'où nous pouvons identifier trois enjeux qui ne concernent d'ailleurs pas uniquement le Québec ou le Canada.

L'immigration peut être perçue comme un bassin où il est possible de puiser des ressources importantes. Il s'agit d'un **enjeu économique** qui peut faire l'objet d'un positionnement stratégique pour recruter et retenir les immigrants sur un territoire précis. Des États, des provinces, des régions, des villes peuvent être en concurrence afin d'attirer et de conserver une main-d'œuvre spécialisée⁵⁶, mais aussi des entreprises. Et ce raisonnement concerne l'ensemble des raisons pour lesquelles les États recrutent des immigrants. C'est d'ailleurs ce qu'expriment les données suivantes.

Depuis une dizaine d'années, le Québec connaît, en moyenne, un solde migratoire interprovincial négatif : - 69 389 de 1995 à 1999 et - 24 125 de 2000 à 2004. Ce solde ne tient compte que des entrées au Québec à partir d'une autre province et des sorties vers une autre. L'Alberta, l'Ontario et l'Île-du-Prince-Édouard sont les seules à connaître un solde migratoire positif de 1995 à 1999 et de 2000 à 2004.⁵⁷ Si l'on ne connaît pas précisément le nombre d'immigrants qui font partie de ces mouvements, car on ne suit pas chaque individu, le faible taux de croissance de la population du Québec de 1,4 %, enregistré en 2001, s'expliquerait notamment parce que le Québec ne réussit pas à retenir une partie de ses immigrants⁵⁸. En 2001, la cohorte d'immigrants admis au Québec en 1991 avait vu 21,5 % de personnes lui appartenant quitter ce territoire. En 2006, 23,6 % des immigrants admis en 1996 avaient quitté le Québec⁵⁹. Entre 1980 et 1995 :

Près de 48 % (10 770 sur 22 595) des gens d'affaires destinés au Québec [...] résidaient dans une autre province lors de l'année d'imposition 1995. Pendant la même période, seulement 800 gens d'affaires sont entrés, la province a subi une perte nette de plus de 44 % des déclarants admis dans cette catégorie. Le Québec a aussi enregistré, au cours de cette période, 6 635 sorties nettes de déclarants admis à titre de réfugiés, soit une perte nette de 17,5 % de l'effectif des réfugiés qui y étaient destinés. Parallèlement, sur une base nette, le nombre des travailleurs qualifiés que le Québec a perdus est

⁵⁵ Métropolis. Immigration et métropoles, *Programme global de recherche 1996-2002*, 1996 (http://im.metropolis.net/research-policy/research_content/partid/partid.html).

⁵⁶ Alan G. Green and Davis A. Green, "The Economic Goals of Canada's Immigration Policy: Past and Present", *Canadian Public Policy*, Vol. XXV, No 4, 1999, p. 425-451.

⁵⁷ http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/econm_finnc/conjn_econm/TSC/pdf/chap2.pdf.

⁵⁸ Josée Boileau, « Recensement : Le Québec fait du surplace. Avec une population en hausse de 1,4 %, la décroissance n'est pas loin ». *Le Devoir*, le mercredi 13 mars 2002, p. A1.

⁵⁹ Pierre Baillargeon, *Présence au Québec en 2006 des immigrants admis de 1995 à 2004*, Montréal, MICC (Direction de la recherche et de l'analyse prospective), 2006, 44 p.

*proportionnellement peu élevé. La province affichait une perte de presque le sixième des 68 520 travailleurs qualifiés destinés à la province pendant la période à l'étude, mais cette perte a été réduite de la moitié par l'entrée, au cours de la même période, de 5 400 travailleurs qualifiés venus d'autres provinces.*⁶⁰

La sélection d'immigrants, en fonction des besoins économiques, soulève les questions entourant **la reconnaissance** de leurs compétences, qui est intimement liée à cet enjeu. Au Canada comme au Québec, elle serait faible en raison de nombreux facteurs : reconnaissance arbitraire et peu fréquente dans les milieux de travail et de l'éducation, préjugés sur l'expérience et la formation acquises à l'extérieur, discrimination sur le marché du travail ou réglementation trop stricte des professions⁶¹. C'est pourquoi le gouvernement du Québec avait constitué une équipe de travail sur la reconnaissance des diplômes et des compétences des personnes formées à l'étranger en 2004. Cette équipe a remis un rapport à la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles, en novembre 2005, intitulé : *Rapport de l'Équipe de travail sur la reconnaissance des diplômes et des compétences des personnes formées à l'étranger*. On y faisait diverses recommandations, notamment en matière d'information aux candidats à l'immigration, d'évaluation de reconnaissance des acquis et d'accès à des formations d'appoint.

Si les « économies flexibles » savent toujours tirer profit d'une main-d'œuvre immigrante⁶², on peut considérer qu'une société qui ne facilite pas l'intégration socioéconomique à travers des emplois qui correspondent aux compétences des immigrants est perdante. D'ailleurs, pour ce qui est du Canada, il est estimé que l'impact économique qui résulte uniquement de la sous-utilisation des compétences des immigrants se chiffre entre **2 milliards**⁶³ et **3,4**⁶⁴ **milliards de dollars** annuellement. Notons aussi que depuis une vingtaine d'années, tant en matière d'accès au marché du travail qu'en ce qui concerne les revenus, la situation des immigrants s'est détériorée si on la compare à celle des immigrants qui ont été admis au Canada avant le début des années 1980. Après quelques années, par exemple, ces derniers avaient des revenus semblables à ceux de l'ensemble de la population. Or, notamment avec les lieux d'origine des immigrants qui se diversifient, **ce n'est plus le cas**.⁶⁵

⁶⁰ <http://www.cic.gc.ca/francais/recherche-stats/rapports/interprovinciaux/interprovinciaux-i.html>.

⁶¹ Couton, Philippe, « Immigrants hautement qualifiés: questions et tendances récentes ». *ISUMA, Revue Canadienne de recherche sur les politiques*, Vol. 3, No 2, . 2002. (http://www.isuma.net/v03n02/index_f.shtml).

⁶² The Economist, « Les immigrés ne nous prennent pas toujours nos emplois. » Londres, *Courrier international*, 28 juillet 2005, 1 p.

⁶³ Jeffrey G. Reitz, "Tapping Immigrants' Skills. New Direction for Canadian Immigration Policy in the Knowledge Economy", *IRPP Choices*, Vol. 11, No 1, 2005, p. 1-18.

⁶⁴ Marina Jiménez, "VoteSmart: the issue. Is the current model of immigration the best one for Canada?" *The Globe and Mail*, 12 décembre 2005, p. A7.

⁶⁵ Grant Schellenberg et Feng Hou, « Bien-être économique des nouveaux immigrants au Canada », *Canadian Issues / Thèmes canadiens*, printemps, 2005, p. 55-58.

L'enjeu démographique

Comme le **second enjeu** concerne la démographie, une société risque d'être doublement perdante si l'immigrant décide de migrer ailleurs à cause de cette difficulté à intégrer le marché du travail. Un immigrant récemment admis dans un pays ne sera pas nécessairement porté à le quitter rapidement pour un autre, étant donné qu'il s'agit d'un processus qui peut être long et coûteux. En revanche, sur le territoire canadien, il est toujours possible de choisir une autre province.

On ne peut faire abstraction du **poids politique** du Québec dans la fédération canadienne et de la **péréquation**. Dans le premier cas, le poids politique du Québec est en déclin depuis une vingtaine d'années⁶⁶. Dans le second cas, comme la proportion de la population du Québec diminue comparativement à celle du Canada, le Québec recevra, au cours des prochaines 25 années, une moins grande part de la richesse collective répartie par le gouvernement fédéral.⁶⁷ Cet équilibre relatif entre le poids politique, économique, social et culturel au Canada, acquis lors de la Révolution tranquille⁶⁸, serait donc fragilisé.

De 2000 à 2006, le Canada a admis, en moyenne, 239 745 immigrants par année⁶⁹, et le Québec 39 927. Ce dernier accueillait donc en moyenne 16,6 % des immigrants au pays, alors que le poids de sa population au sein de la fédération canadienne atteignait plus de 24 %. En 2006, comme le Canada a reçu 251 649 immigrants, le Québec aurait pu, en raison de l'accord Canada-Québec, en accueillir 63 151 au lieu de 44 686⁷⁰.

Cela nous amène à traiter de l'intégration des immigrants afin justement qu'ils puissent participer à combler des déficits économiques et démographiques. Les liens entre les enjeux sont exprimés dans la figure 1.1.

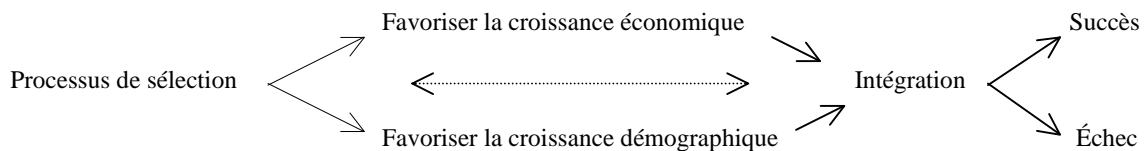


Figure 1.1 Enjeux liés à l'immigration et leurs liens

⁶⁶ Michel Paillé, *Aspects démolinguistiques de l'avenir de la population du Québec*, Québec, Conseil de la langue française, Service des communications, 1986, 71 p. (l'auteur cite les propos de la démographe Évelyne Lapierre-Adamcyk).

⁶⁷ François Berger, « Le Québec prend un coup de vieux », *La Presse*, Montréal, le 30 octobre 2006 (l'auteur reprend les propos du démographe Hervé Gauthier).

⁶⁸ Secrétariat aux affaires intergouvernementales canadiennes du ministère du Conseil exécutif, *Politique du Québec en matière de francophonie canadienne. L'avenir en français*, Gouvernement du Québec, 2006, 31 p.

⁶⁹ Donnée compilée à partir du tableau : *Canada – Résidents permanents selon la catégorie (avec cas d'arriéré redistribué et cas comportant des considérations humanitaires)* (<http://www.cic.gc.ca/francais/ressources/statistiques/faits2006/aperçu/03.asp>).

⁷⁰ L'article 7 de l'Accord Canada-Québec stipule que le Québec peut « recevoir un pourcentage du total des immigrants reçus au Canada égal au pourcentage de sa population par rapport à la population totale du Canada », alors que l'article 6 précise qu'il peut même « dépasser ce chiffre de cinq pour cent du total canadien pour des raisons démographiques » Gouvernement du Québec, *Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains*, Québec, 1991, p. 2.

L'intégration

Cette perspective selon laquelle l'immigration constitue une ressource, suggère tout de même que les immigrants doivent être considérés et doivent se considérer comme des citoyens à part entière. C'est pourquoi l'intégration doit aussi être reliée aux enjeux humanitaires. Pourtant de nombreuses barrières peuvent faire en sorte qu'elle soit un échec : **difficulté d'adaptation, isolement, racisme, xénophobie**, etc. Lorsque c'est le cas, cela contribue à alimenter ce qui différencie les individus plutôt que ce qui les unit⁷¹. Si l'on ajoute à ce portrait les attentats terroristes qui ont eu lieu en 2001 aux États-Unis, engendrant de nouvelles relations entre les États en matière de sécurité, les choses se compliquent encore. Ces attentats se sont traduits par l'établissement d'un lien entre immigration, terrorisme et contrôle des frontières⁷². Cela a évidemment un impact sur les politiques d'immigration et sur la définition d'un immigrant à risque, du point de vue de la **sécurité intérieure**.

Les questions entourant la sécurité sont toujours centrales depuis les attentats en Espagne en 2004, puis récemment suite à ceux qui ont eu lieu en Grande-Bretagne. Les effets peuvent être considérables sur les immigrants et leurs descendants, voire sur l'ensemble des minorités ethnoculturelles, dès lors que « l'ennemi » peut maintenant non seulement provenir de l'extérieur, mais être né à l'intérieur⁷³. Cela peut donc affecter directement tout ce qui entoure la GDE. Les risques de dérapage sont grands face aux individus qui adhèrent à la religion musulmane, qu'ils soient d'origines arabe, persane, africaine ou autres, ou face à des individus de ces origines, même s'ils ne sont pas musulmans. Ils sont grands dans le sens où des individus risquent d'être catégorisés comme de mauvais immigrants ou comme de mauvais citoyens⁷⁴. Cela peut contribuer à faire naître ou croître des tensions entre les divers groupes, qu'il s'agisse de la majorité face aux minorités ou de minorités entre elles. Tout cela aura des conséquences sur les politiques d'immigration et sur le type d'immigrants qu'il faut sélectionner et admettre, afin qu'ils contribuent à des objectifs précis de croissance économique et de croissance démographique.

On ne peut occulter l'efficacité ou non des politiques d'intégration, en tant que processus conduisant à être reconnu comme faisant partie d'une société aux plans légal, politique,

⁷¹ Jeroen Doomernik, *The effectiveness of integration policies towards immigrants and their descendants in France, Germany and the Netherlands*, Genève : International Labour Organization, 1998, 87 p.

⁷² Hélène Pellerin, 2004, "Economic Integration and Security: New Key Factors in Managing International Migration", *IRPP Choices*, Vol. 10, No 1 (juillet), 2004, p. 1 à 26.

⁷³ Isabelle Hachey, 2005, « Attentats à Londres. Quand l'ennemi vient de l'intérieur », *La Presse*, 14 juillet 2005.

⁷⁴ En matière de dérapage, sans établir de parallèles avec les propos évoqués en raison de l'ampleur des faits, mentionnons qu'en 1942, près de 21 000 personnes d'origine japonaise qui résidaient à moins de 160 km de la côte du Pacifique et dont 75 % avaient la nationalité canadienne, sont expulsées de leur foyer en Colombie-Britannique vers des camps temporaires à Vancouver ou des fermes maraîchères en Alberta et au Manitoba. Les propriétés des Canadiens d'origine japonaise sont liquidées, entre 1943 et 1946, et le gouvernement déduit des recettes les prestations qu'ils ont touchées durant leur détention. En 1945, on leur laisse le choix entre partir vers le Japon, ravagé par la guerre, ou vers l'est des Rocheuses. Pourtant, le haut commandement militaire et des officiers de police avaient estimé que les Canadiens d'origine japonaise ne représentaient aucun danger pour la sécurité du Canada. (<http://thecanadianencyclopedia.com/index.cfm?PgNm=TCE&Params=F1SEC708389>).

socioéconomique, culturel et religieux⁷⁵. L'intégration dans un pays d'accueil incombe d'abord aux individus qui ont choisi, pour une raison ou une autre, de s'y établir. Cela apparaît évident lorsqu'il s'agit de prendre connaissance des lois et règlements en vigueur et de les respecter. Cependant, elle constitue également une **responsabilité collective** qui incombe à des groupes auxquels peuvent s'identifier de nouveaux arrivants ou à la société dans son ensemble. Cela se manifeste, notamment au Québec, dans les politiques d'immigration qui font l'objet de consultations publiques, du moins dans le cas de la planification des niveaux d'immigration. Toutefois, cette responsabilité collective devrait aller **au-delà** de cet exercice ponctuel, c'est-à-dire qu'un tel exercice devrait se dérouler dans d'autres domaines qui concernent la diversité. C'est d'ailleurs ce que mentionnait le Conseil dans un mémoire sur les niveaux d'immigration pour la période 2005-2007⁷⁶, alors qu'il soulevait la question à savoir si le réel débat devait porter sur le nombre d'admissions. À partir de ce point de vue, on pourrait concevoir que divers acteurs soient invités à élaborer les plans d'action du MICC. Autrement dit, ils devraient être invités à se pencher sur les facteurs qui concernent la qualité de l'intégration des immigrants et non pas seulement ce qui doit influencer sur la quantité d'immigrants à admettre. Il serait aussi nécessaire que la qualité de l'intégration fasse l'objet d'une évaluation, comme le souligne d'ailleurs le Conseil dans un mémoire sur les niveaux d'immigration⁷⁷. Et comme ces enjeux nécessitent un cadre de GDE, il est maintenant le temps de la **définir** tout en précisant le rôle des acteurs.

1.3 UNE DÉFINITION DE LA GDE ET LES ACTEURS

Des modèles et des acteurs

La GDE au Québec mais aussi ailleurs, est souvent abordée du point de vue des politiques d'immigration. Afin de représenter l'existence de mécanismes de prise en compte ou de négation de la diversité ethnoculturelle, nous pouvons faire état de trois modèles : 1) un modèle de « différenciation », 2) un modèle d'« indifférenciation » et 3) un modèle de « séparation »⁷⁸. On peut exprimer leur représentation dans la figure 1.2 à la page suivante.

Au Québec, nous pouvons avancer que c'est le modèle de différenciation qui prédomine. En effet, le « modèle interculturel » préconisé par le gouvernement, en continuité avec l'*Énoncé de politique en matière d'immigration et d'intégration* de 1990, vise à arrimer les projets

⁷⁵ Rinus Penninx, *Integration Policies for Europe's Immigrants: Performance, condition and evaluation*, An expert paper for the Sachverständigenrat, 2005, 44 p.

⁷⁶ Sophie Therrien, Louis-René Gagnon et Roger Mikaba, *Au-delà des nombres. Pour une véritable intégration*. Mémoire présenté à la Commission de la culture sur la planification des niveaux d'immigration 2005-2007, Montréal, Conseil des relations interculturelles, 2004, 49 p.

⁷⁷ Ralph Rouzier, Frédérick Nolet et Sophie Therrien. 2007. *Planification des niveaux d'immigration et intégration 2008-2010*. Mémoire présenté à la Commission de la culture dans le cadre de la Consultation publique sur la planification de l'immigration au Québec pour la période 2008-2010. Montréal : Conseil des relations interculturelles, 49 p.

⁷⁸ Gérard Timsit, *La Gestion de la Diversité dans les Pays Européens (Partie II. Les stratégies)*, New York, United Nations Expert Group on Managing Diversity in the Civil Service, 2001, 15 p.

individuels des minorités ethnoculturelles avec le projet collectif d'une société qui se veut inclusive. Chacun doit pouvoir contribuer « à sa croissance démographique, à son développement économique, à la pérennité du fait français ainsi qu'à son ouverture sur le monde »⁷⁹. Autrement dit, « l'interculturalisme se fonde sur l'idée d'une entreprise réciproque, confirmant l'existence d'un contrat moral entre les nouveaux arrivants et la communauté d'accueil. S'édifiant sur une culture publique commune en vue de reconnaître à tous un pouvoir réel d'influence sur les choses de la Cité »⁸⁰. Comme on reconnaît la diversité, on peut faire état de consultations publiques afin de favoriser des solutions concertées ou des mesures visant l'égalité en matière d'emploi. Quoiqu'il en soit :

*Les trois modèles [sont] tous trois d'inspiration profondément démocratique [...] dont l'administration est l'instrument [...] au service de tous, soit que l'administration [ait la] charge de la préservation de l'unité de la société – modèle d'indifférenciation, soit qu'elle en admette l'hétérogénéité – modèle de différenciation – soit qu'elle s'abstienne de toute intervention risquant d'apparaître comme favorisant l'un ou l'autre des groupes qui la constituent – modèle de séparation.*⁸¹

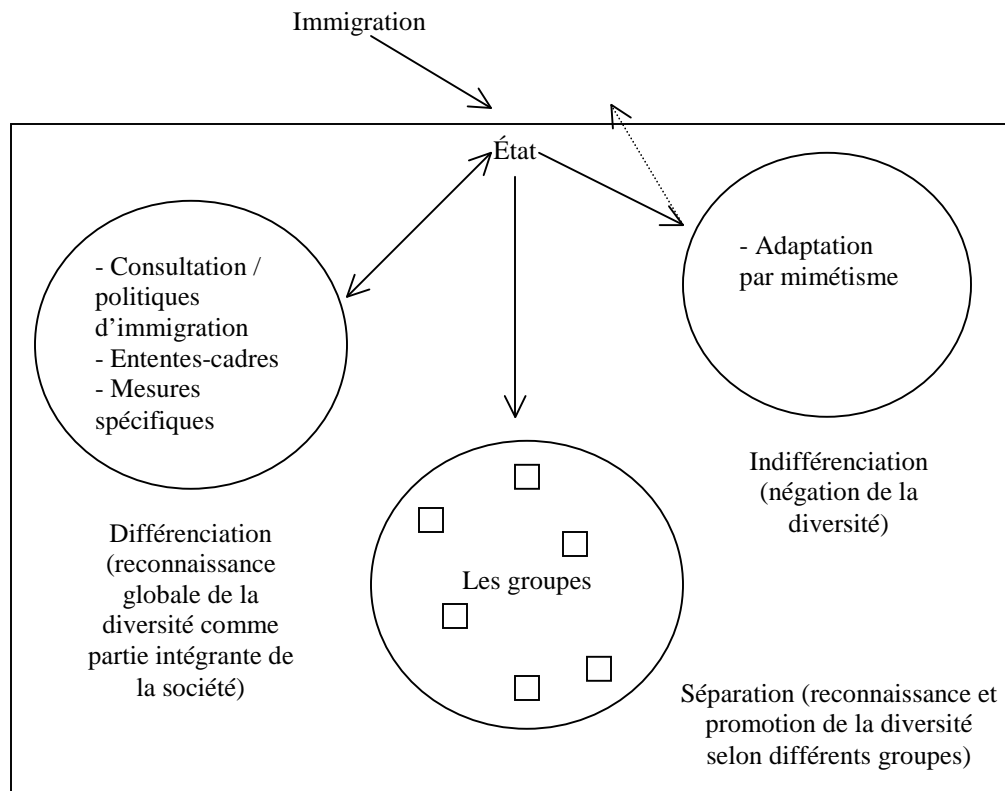


Figure 1.2 Modèles pour aborder la diversité

⁷⁹ <http://www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca/fr/valeurs-fondements/rapprochement/assises-approche.html>.

⁸⁰ Alain G. Gagnon, « Plaidoyer pour l'interculturalisme », Document produit dans le cadre de la bibliothèque numérique *Les classiques des sciences sociales*, 2000, 17 p.

⁸¹ Gérard Timsit, *Op.cit.*, 2001, p. 2.

Si la diversité est un concept qui réfère à plusieurs dimensions, celui-ci exprime que des différences caractérisent des individus, des relations sociales, des habitudes de vie, des valeurs et des cultures. Généralement, on fera état de la diversité pour caractériser un ou des groupes face à d'autres en raison de leurs différences qui peuvent être de toute nature : des jeunes qui revendiquent plus de place dans des débats politiques, des personnes âgées qui demandent une amélioration de leurs conditions de vie, des gais et lesbiennes qui dénoncent les discriminations fondées sur l'orientation sexuelle, des personnes handicapées qui réclament des emplois bien rémunérés, des personnes identifiées aux minorités visibles qui dénoncent le racisme, etc. La diversité **n'est pas un problème en soi**, mais lorsque des groupes expriment des revendications en fonction de leur situation particulière qui à leurs yeux n'est pas vécue par une majorité d'individus, les problèmes se manifestent. Ces derniers se révèlent aussi lorsque des groupes en stigmatisent d'autres en raison de leurs différences.

La diversité est donc complexe dans sa composition étant donné l'existence de multiples catégories sociales (femmes, jeunes, hommes, personnes âgées ou handicapées, groupes ethnoculturels, etc.) ou de multiples orientations (politiques, sexuelles, religieuses, etc.) et sa gestion relève de l'État, en grande partie du moins, car elle relève aussi de la société civile⁸² et du marché. Nous expliquons maintenant pourquoi cette gestion relève de ces trois « sphères », ce qui nous permettra de mieux saisir la définition proposée par la suite.

La GDE relève de **l'État** parce qu'il légifère dans divers domaines, notamment lorsqu'il cherche à favoriser la cohésion sociale, au nom de l'intérêt général. Il doit chercher à gérer la diversité en s'assurant que les rapports entre chaque groupe et chaque individu soient les plus harmonieux possible. Et il doit aussi la gérer de manière à être **lui-même** en harmonie avec les divers groupes. En la matière, le MICC occupe une place centrale étant donné sa mission de sélection, d'accueil et d'intégration des immigrants. D'autres ministères sont cependant concernés par la GDE, lorsque l'on fait état du plan d'action 2004-2007 du ministère en question⁸³ qui prévoyait notamment des partenariats avec le ministère de l'Éducation du Québec (MEQ) et celui de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Dans le cas du MEQ, il s'agissait de mettre sur pied des programmes de formation d'appoint destinés aux immigrants et, dans celui du MSSS, de développer des outils d'information et d'intervention pour les réfugiés.

⁸² Il s'agit d'un : « Large éventail d'organisations non gouvernementales et à but non lucratif qui animent la vie publique et défendent les intérêts et les valeurs de leurs membres ou autres, basés sur les considérations d'ordre éthique, culturel, politique, scientifique, religieux ou philanthropique : groupements communautaires, organisations non gouvernementales, syndicats, organisations de populations autochtones, organisations caritatives, groupements d'obédience religieuse, associations professionnelles et fondations privées. » (<http://web.worldbank.org/SITE/EXTERNAL/ACCUEILEXTN/EXTTOPICSFRENCH/EXTCSOFRENCH/0contentMDK:20614159~menuPK:1615310~pagePK:220503~piPK:220476~theSitePK:1153825,00.html>).

⁸³ Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, *Des valeurs partagés, des intérêts communs. Pour assurer la pleine participation des Québécois des communautés culturelles au développement du Québec. Plan d'action 2004-2007*, Québec, Direction des affaires publiques et des communications, MRCI, 2004, 135 p.

Toutefois, il ne semble pas exister une vision intégrée de la GDE entre les divers ministères, alors même que plusieurs ne semblent aucunement s'en préoccuper, du moins dans leur **plan stratégique**. Pourtant, le MRCI a déjà eu le mandat « de faciliter les relations entre l'État et ses citoyens, notamment en s'assurant de la diffusion intégrée de l'information et en favorisant une prestation horizontale des services aux citoyens par les ministères et organismes »⁸⁴. Le Conseil recommandait, en 2004, d'accentuer ce rôle en créant notamment un comité de répondants dans chaque ministère et organismes en matière de relations interculturelles et de gestion de la diversité⁸⁵. Cela aurait permis de développer une vision intégrée de la GDE. Si cela avait été appliqué, probablement que dans son plan stratégique 2005-2008, le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) aurait fait état des immigrants de manière plus élaborée qu'en indiquant tout simplement qu'il peut être nécessaire de répondre à des besoins particuliers⁸⁶. Quant au MSSS, dans son plan stratégique 2005-2010⁸⁷, il ne fait aucunement mention d'une clientèle immigrante. Si cela ne signifie pas que sur le terrain ces ministères ne soient pas préoccupés par l'immigration, à tout le moins, cette dernière ne fait pas partie des enjeux prioritaires exprimés dans les plans stratégiques.

La GDE relève aussi de la **société civile**, entre autres parce que diverses organisations non gouvernementales ont pour mission de représenter les intérêts de groupes ou de catégories sociales telles que les immigrants. Par exemple, ces diverses organisations interviennent en matière d'accueil et d'intégration des immigrants, étant donné qu'il existe plus de 150 organismes communautaires⁸⁸ qui leur offrent divers services. La finalité est de favoriser leur intégration à travers des programmes tel le Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants (PANA). Celui-ci permet à 68 organismes⁸⁹ de recevoir des fonds pour offrir certains services aux immigrants. Il existe d'autres organismes qui offrent divers services aux immigrants et aux réfugiés, avec ou sans l'appui de l'État.

La GDE relève enfin du **marché** car en tant qu'institution où notamment se rencontrent des producteurs et des consommateurs, des entreprises privées gèrent au quotidien, avec plus ou moins d'intensité, la diversité au sein de leur organisation respective. On fera alors état de la capacité des entreprises à absorber une main-d'œuvre issue des minorités ethnoculturelles, que ces entreprises bénéficient ou non d'un support de l'État, par exemple dans le cadre du Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME). Outre le fait que des organisations puissent avoir recours à des fonds gouvernementaux ou puissent participer à des actions spécifiques pour favoriser l'intégration

⁸⁴ Secrétariat du Conseil du trésor, *Cadre de gestion des ressources informationnelles en soutien à la modernisation de l'Administration publique*, Québec, Gouvernement du Québec, p. 10.

⁸⁵ Sophie Therrien, Louis-René Gagnon et Roger Mikaba, *Op.cit.*, 2004.

⁸⁶ Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, *Plan stratégique du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport 2005-2008*, Québec, 2005, 33 p. + annexe.

⁸⁷ Ministère de la Santé et des Services sociaux, *Plan stratégique 2005-2010*, Québec, Direction des communications du MSSS, 2005, 47 p.

⁸⁸ <http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/francais/installation/service-ong.html>.

⁸⁹ MICC. 2006. *Répertoire des organismes partenaires du MICC 2005-2006*, 139 p.

de personnes appartenant aux minorités ethnoculturelles, il ne semble pas exister une réelle coordination en la matière entre les **divers acteurs** de l'État, de la société civile et du marché, ni **entre les acteurs** de chacune des sphères. Il devient alors impératif de trouver un équilibre « *entre les compétences des multiples acteurs qui interviennent dans les sujets liés à l'immigration (État, collectivités territoriales, associations, partenaires sociaux, monde économique, etc.)* »⁹⁰. Mais avant d'y parvenir, faut-il définir la GDE.

Une définition de la GDE

Si au Québec on fait rarement référence à la « communauté francophone », à moins de le comparer aux autres provinces canadiennes, ou encore à la « communauté blanche », en revanche les notions de communautés « anglophone », « noire », « chinoise », « arabe », « musulmane » ou « autochtone », pour ne nommer que celles-ci, sont souvent évoquées alors qu'elles ne sont pourtant pas homogènes. Ces notions évoquent l'existence de rapports sociaux spécifiques aux relations ethnoculturelles. Ces rapports résultent de l'appartenance à un groupe auquel les individus s'identifient non pas en raison de caractéristiques physiques ou intellectuelles, mais en raison de ce qu'ils ont en commun face aux autres qui leur sont **opposés**⁹¹. Et ces rapports sont parfois très complexes. Ainsi, une **Québécoise** pourrait appartenir **en même temps** aux communautés « anglophone », « noire » et « musulmane » et se retrouver dans quatre types de rapports différents : rapports de sexes, rapports ethniques, rapports politiques et rapports religieux⁹². Cela révèle l'ampleur de la complexité de la GDE.

La conception selon laquelle une société est formée de diverses communautés, nous amène à préciser que le concept « ethnoculturel » doit être utilisé avec prudence. Les « *concepts sont importants : ils orientent les questions que l'on pose, définissent la situation, et donc déterminent les pistes de solution* »⁹³. Certains termes peuvent être lourds de sens. D'une part, de nombreuses définitions peuvent désigner le terme « ethnie ». D'autre part, ce terme peut faire place à une polémique lorsqu'il réduit des individus à une identité unidimensionnelle ou lorsqu'il divise des groupes en fonction de « Nous/Eux »⁹⁴. Cette division est la plupart du temps déterminée par un groupe dominant qui constate la diversité sur son territoire. En fait, « " *signifiant flottant* " par excellence, l'ethnie n'est rien en soi,

⁹⁰ Ministère de l'Emploi, de la Cohésion sociale et du Logement *Analyse comparative des politiques d'accueil et d'intégration des immigrants dans les États membres de l'Union européenne*, Direction de la population et des migrations, novembre 2006, p. 7

⁹¹ Définition des rapports sociaux de Bruno Théret : Bruno Théret, *Régimes économiques de l'ordre politique : esquisse d'une théorie régulationniste des limites de l'État*. Paris, Presses universitaires de France, 1992, p. 35.

⁹² Les rapports de sexes : p. ex., équité salariale; rapports ethniques : p. ex., droit à l'égalité et à la non-discrimination; rapports politiques et religieux : p. ex., l'adoption d'une motion à l'Assemblée nationale contre les tribunaux islamiques.

⁹³ Danielle Juteau, « Profil de la différenciation sociale au Canada : pour comprendre la dynamique et en réduire les écarts », *Canadian Public Policy – Analyse des Politiques*, vol. XXVI, supplément/numéro spécial 2, 2000, p. S108.

⁹⁴ Gilles Ferréol et Guy Jucquois (sous la direction), *Dictionnaire de l'altérité et des relations interculturelles*, Paris, Armand Collin, 2003, 353 p.

sinon ce qu'en font les uns et les autres »⁹⁵. Il s'agit d'une construction sociale et, de ce point de vue, il y a la majorité et il y a les minorités ethniques, voire les nationaux et les autres, les « ethnies ». Le débat sur l'accommodement raisonnable au Québec traduit une telle situation.

D'une personne blanche dont les ancêtres sont arrivés au Québec en 1812, devra-t-on dire qu'elle s'identifie nécessairement au Québec, au Canada ou aux deux? Devra-t-on parler d'ethnie lorsque sa langue maternelle est le français ou l'anglais? Et qu'en est-il d'une personne noire dans la même situation? En fait, on pourrait considérer que **tous les individus appartiennent** à une ou plusieurs ethnies⁹⁶, qu'il s'agisse de la majorité ou des minorités.

*[...] si la notion d'ethnie minoritaire semble avoir davantage de consistance, c'est que la réalité sociale qu'elle désigne est le produit d'un rapport de forces. [...] La situation d'une minorité est à évaluer en établissant la nature des relations existant entre les dynamiques internes propres au groupe minoritaire et les contraintes émanant de la société globale. Plutôt qu'une typologie des ethnies minoritaires, une telle évaluation invite à établir la généalogie de chaque entité considérée : cette seconde démarche met en cause le rôle joué par les majoritaires, ce que ne fait pas la première.*⁹⁷.

C'est donc la **représentation que se fait une société** de sa diversité ethnoculturelle qui se traduit par l'inclusion ou l'exclusion sociale de divers groupes et qui détermine, en partie, les rapports qui se développent entre eux. Si cette diversité est perçue comme étant une menace à la cohésion sociale, cela se traduira par des processus d'exclusion. Au contraire, si la diversité est perçue comme une ressource en termes d'avantages compétitifs (commerce multilatéral, diplomatie internationale), cela lui donnera une plus grande valeur sociale, ce qui se traduira par des processus d'inclusion.⁹⁸ Et ce sont évidemment les processus d'exclusion qui posent problème, car ils ont des répercussions en matière de **coûts sociaux et économiques** qui concernent des individus, des groupes et l'ensemble de la société.

Comme les sources documentaires que nous avons consultées **ne proposent pas** de définitions claires de la GDE ou la ramènent très souvent au niveau de l'entreprise, comme nous le verrons dans la prochaine section, nous en proposons une en deux temps :

- 1) de manière générale, la « diversité ethnoculturelle » correspond à une construction sociale qui résulte de rapports sociaux qui se développent en fonction d'un **sentiment d'appartenance** (réel ou projeté⁹⁹) à **un groupe** auquel peuvent s'identifier ou non

⁹⁵ Bonte, Pierre et Michel Izard (sous la direction de), *Dictionnaire de l'ethnologie et de l'anthropologie* (3e éd). Paris, Presses universitaires de France, 2004, p. 244.

⁹⁶ C'est d'ailleurs ce que considère Statistique Canada en matière de données sur l'origine ethnique : les *Canadiens* et les *Québécois*, par exemple, sont des catégories de cet ensemble (voir : http://www40.statcan.ca/102/cst01/demo26f_f.htm).

⁹⁷ Bonte, Pierre et Michel Izard *Op.cit.*, p. 245.

⁹⁸ Danielle Juteau, 2000, *Op.cit.*

⁹⁹ « Réel » lorsque les individus s'identifient à un groupe, « projeté » lorsque des individus sont catégorisés.

- des catégories ethnoculturelles, qu'il s'agisse de **minorités** (p. ex., immigrants, minorités visibles, autochtones ou anglophones d'origine canadienne-anglaise) ou de la **majorité** (francophones d'origine canadienne-française);
- 2) sa « gestion » est définie comme un ensemble de principes qui correspondent à la régulation de **rappports sociaux identitaires** ou au désir de les réguler, tout comme l'État cherche à le faire pour d'autres rapports sociaux¹⁰⁰ (p. ex., en établissant un code du travail qui a pour effet de réguler, en partie, les rapports entre les employeurs et les employés).

Il s'agit donc de gérer des relations entre groupes qui, pour une raison ou une autre, pourraient se considérer comme étant opposés. Si des rapports de ce type n'existaient pas, les États ne s'en préoccuperaient aucunement et, dans certains cas, n'auraient même pas à feindre de les ignorer. La forme des rapports sociaux propres à la diversité ethnoculturelle dépend, en partie du moins, **de la capacité du politique** à en orienter la construction. Ainsi, nous pourrions considérer que les « sociétés plures »¹⁰¹ :

[...] ne sont pas uniquement des lieux où s'entrechoquent les identités; elles abritent des dynamismes de chevauchement et de métissage de celles-ci. L'interaction entre identités ethniques et identité nationale doit être d'autant plus prise en considération qu'il arrive que [...] l'identité ethnique [...] n'ait pas de sens indépendamment de l'État.

D'un autre point de vue, nous pouvons examiner la GDE sous l'angle particulier des **ressources humaines** parce que les organisations sont aussi concernées par cette réalité. Si une entreprise considère qu'il est trop compliqué de gérer la diversité, elle pourra chercher à embaucher des personnes qui se ressemblent à partir de critères prédéfinis : sexe, lieu d'origine, formation, âge, apparence physique, etc. Si au contraire elle considère que la diversité est nécessaire à sa performance économique, elle embauchera des individus différents en fonction de ces mêmes critères. De ce point de vue, la GDE peut être considérée comme **un outil** qui permet à une entreprise d'assurer son développement et d'améliorer ses résultats. C'est d'ailleurs ainsi que la présentent des entreprises lorsqu'il est question de diversité au travail qui devient un « impératif concurrentiel »¹⁰².

Il s'agit donc de deux perspectives différentes et on ne peut pas appliquer les principes propres à un État à une entreprise spécifique, ou vice versa. Les **niveaux de complexité** (macro versus micro) et **les missions** (servir l'intérêt général versus des intérêts particuliers) ne sont pas les mêmes. Par ailleurs, l'entreprise ne constituant pas une « société en miniature », « la société globale surdétermine pour partie les relations au sein de

¹⁰⁰ Au sujet de la « gestion du social » voir : Louis Maheu et Jean-Marie Toulouse, « Présentation. Gestion du social et social en gestation », *Sociologie et sociétés*, Vol. XXV, No 1 (printemps), 1993, p. 7-24.

¹⁰¹ Il s'agit des sociétés dont « les membres sont divisés en catégories ou groupes en fonction de facteurs tels que la langue, la race, l'appartenance ethnique, la communauté de départ ou d'origine, la religion, les institutions sociales spécifiques ou la culture » (Sindjoun, 2000 : 566, citant M. G. Smith, « Pluralisme, violence et l'État moderne : une typologie », *L'État au pluriel*, Paris, Economica, 1985, p. 207-228).

¹⁰² Jeffrey Grandz, *La diversité : facteur d'avantage concurrentiel*, University of Western Ontario, 2001, 55 p.

l'entreprise »¹⁰³. Pourtant, il s'agit bien de « gestion » dans les deux cas et nous allons maintenant examiner plus particulièrement le rôle de l'entreprise privée en la matière. Comme on s'en doute, **l'intégration socioéconomique** des minorités passe très souvent par l'emploi, mais nous voulons aussi suggérer des pistes de solutions afin que la fonction publique puisse mieux représenter cette diversité qui caractérise le Québec au sein de ses effectifs.

1.4 L'ENTREPRISE PRIVÉE ET LA GDE

La diversité comme levier de performance globale

Le discours sur la gestion de la diversité porte en grande partie sur les ressources et les avantages de la diversité qu'il faut savoir pleinement exploiter, dans un contexte de concurrence économique et de pénurie de main-d'œuvre. Dès lors, les pratiques d'intégration résultent d'une stratégie d'évaluation des pratiques d'affaires et d'adaptation aux changements. Ce nouveau discours sur la diversité dans l'entreprise tend à générer une nouvelle perception de la diversité comme un atout concurrentiel, une valeur ajoutée et une source de performance. Désormais, la force d'attractivité de cette main-d'œuvre pour les entreprises doit se mesurer à la rentabilisation de la diversité ethnoculturelle¹⁰⁴.

La valorisation de la diversité ethnoculturelle est à la fois une réponse stratégique, politique et sociale à la transformation de la société. Si l'entreprise gagne à capitaliser sur ces changements pour accroître ses parts de marché et améliorer sa compétitivité, la société dans son ensemble gagne à promouvoir la diversité comme un moteur de changement dans la poursuite de la lutte pour l'intégration et la participation de toutes les minorités. Divers outils ont été développés en ce sens et l'accommodement raisonnable en est un. Il s'agit d'une :

*[...] obligation juridique, applicable dans une situation de **discrimination**, et consistant à aménager une norme ou une pratique de portée universelle dans les limites du **raisonnable**, en accordant un traitement différentiel à une personne qui, autrement, serait pénalisée par l'application d'une telle norme. [...] L'obligation d'accommodement raisonnable comporte également certaines obligations qu'on peut qualifier d'accessoires ou de procédurales, dont celle de faire des efforts " significatifs, sérieux et sincères " en vue de trouver un accommodement et celle, pour la partie qui réclame l'accommodement, de donner à l'autre partie le temps nécessaire pour ce faire.*¹⁰⁵

¹⁰³ Thierry Pillon et François Vatin, *Traité de sociologie du travail*, Toulouse, OCTARES Éditions, 2003, p. 60.

¹⁰⁴ Voir notamment le guide *Des résultats par la diversité – Un guide pour les entreprises*, Alliance des manufacturiers et exportateurs du Canada et Ministère des Affaires civiles, de la Culture et des loisirs, Ontario, 1997.

¹⁰⁵ Pierre Bosset, *Les fondements juridiques et l'évolution de l'obligation d'accommodement raisonnable*, Montréal, Commission des droits de la personne et de la jeunesse, p. 4.

Les mesures d'accommodement doivent toujours respecter un certain équilibre entre le droit d'un employé à un traitement égal et le droit de l'employeur à œuvrer pour faire de son entreprise un milieu de travail productif. Il s'agit donc de concilier les intérêts de chacune des parties. Le traitement d'un accommodement ne doit pas interférer avec le fonctionnement démocratique des institutions dans un contexte de séparation des églises et de l'État. L'obligation d'adaptation se limite aux mesures nécessaires pour répondre à un besoin. L'accommodement ne peut exister que dans les limites du raisonnable sans aller jusqu'à la contrainte excessive. Ce qui constitue une contrainte excessive dépend de la capacité de l'employeur (ou de l'institution) à assumer le poids ou les inconvénients liés à l'application d'une mesure d'accommodement. Le **seuil** de la contrainte excessive est à évaluer relativement aux caractéristiques de l'institution et par rapport au contexte donné. Généralement, on détermine s'il y a contrainte excessive en considérant les facteurs d'une impossibilité, d'un risque grave, de coûts excessifs ou d'une atteinte au moral des autres employés.

Des entreprises doivent donc s'adapter à des réalités nouvelles au fur et à mesure que se diversifie la société¹⁰⁶. Bien que l'on ne puisse pas nécessairement déduire une relation de cause à effet, elles auraient avantage à s'engager dans des processus de GDE afin d'en tirer des bénéfices tels que :

- *la sélection, le recrutement et la fidélisation d'individus provenant d'un vivier plus large de « talents »;*
- *la réduction des coûts de rotation de personnel ou d'absentéisme;*
- *une plus grande souplesse et réactivité du personnel;*
- *une meilleure implication du personnel;*
- *une meilleure gestion de l'impact de la mondialisation et des bouleversements technologiques;*
- *une meilleure capacité de créativité et d'innovation;*
- *une meilleure connaissance des différentes cultures;*
- *une meilleure compréhension des attentes et des besoins des clients;*
- *un développement plus aisé des stratégies, marketing, produits ou services;*
- *une meilleure image de marque auprès des acteurs externes;*
- *la création d'opportunités nouvelles par groupes sous-représentés, et donc la contribution à une meilleure cohésion sociale.*¹⁰⁷

Toutefois, il faut être attentif face au risque d'instrumentalisation de la diversité ethnoculturelle en valeur marchande. À ce discours marketing et cette vision affairiste, il faut aussi ajouter la présence non masquée de ce discours instrumentaliste : « notre retraite dépend de la force de travail des immigrants » ou encore « engager une personne identifiée à une minorité ouvre un marché vers une clientèle de la même origine ».

¹⁰⁶ Department of Immigration and Multicultural and Indigenous Affairs, *Diversity Management: The Big Picture*, Australian Centre for International Business, 2001, 11 p.

¹⁰⁷ Union européenne, « Gérer la diversité : les impacts », *Les avantages de la diversité*, sans date, p. 3.

On peut regretter que l'apport de la diversité se suffise d'un calcul comptable, mais on peut se réjouir que le capital humain et intellectuel entre lui-même dans le calcul comptable par l'attribution d'une valeur aux diverses compétences des employés d'origines diverses.

Tout autre est la critique selon laquelle l'analyse de rentabilisation de la diversité est une chimère ou relève de spéculations. Au mieux, dit-on, peut-on n'espérer que les retombées possibles d'un programme de gestion de la diversité soient positives. En fait, la preuve de cette rentabilité repose de beaucoup sur l'efficacité des **indicateurs de satisfaction** et des **critères de performance** permettant d'évaluer les bénéfices quantifiables (gains de productivité, résultats financiers ou rentabilité accrue) ou d'apprécier les avantages plus qualitatifs (satisfaction du personnel et réputation).

Des enjeux et des niveaux de performance

Au-delà des discours de valorisation de la diversité ethnoculturelle, ceux qui s'engagent dans la promotion de la diversité veulent **un retour sur investissement** de la diversité. S'ils connaissent les **risques** à ne pas agir dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre, ils ne voient pas nécessairement les **bénéfices** à capitaliser sur cette main-d'œuvre diversifiée, faute de pouvoir mesurer les impacts de la gestion ou de l'absence de gestion de la diversité ethnoculturelle en milieu de travail. Les plus réticents craignent que la productivité ne pâtisse des défis associés à la diversité et refusent d'en assumer les risques et les coûts. Le temps et l'argent sont évoqués pour rejeter des options de diversification. L'employeur dit n'avoir pas de temps ni d'argent à perdre avec la formation du personnel ou la résolution des conflits entre employés de différentes cultures.

La promotion de la GDE exige donc de faire le lien entre le **coût/investissement** de la diversité et la **rentabilité** de l'entreprise. Dans quelle mesure le recours de pratiques de GDE influe-t-il sur la performance de l'entreprise? Quelle preuve avons-nous que les entreprises les plus performantes soient aussi les entreprises les plus diversifiées? Si la GDE est une opération rentable, avec quelle efficacité les entreprises tirent-elles profit de leur effectif diversifié? Comment évaluent-elles la rentabilité de leur GDE et les gains de la diversité? L'analyse de rentabilisation de la diversité dépend de la finalité de l'évaluation : l'analyse s'attache-t-elle autant ou de préférence aux bénéfices économiques ou aux avantages humains (satisfaction au travail, mobilisation, etc.)?

Dans l'état actuel des choses, il semblerait que les raisons rentables de s'intéresser à la diversité rejoignent davantage les intérêts des grandes entreprises, tandis que les PME se montrent davantage intéressées par les incitations (rentables) à embaucher du personnel d'origines diverses, par exemple à travers un programme en particulier.

Pour impulser une politique de valorisation de la diversité ethnoculturelle dans le développement du Québec, le discours institutionnel doit rejoindre les entreprises au cœur de leurs préoccupations et réalités et démontrer les enjeux de performance sur une base tangible. L'*Australian Centre for International Business* a développé le concept de « diversité productive » pour traduire un modèle de gestion de la diversité. La diversité devient productive lorsque l'organisation mise sur l'exploitation de la diversité comme un atout stratégique au service des objectifs d'affaires de l'entreprise.

Ainsi, la diversification du personnel n'est pas **en tant que telle** une source de profits ou de bénéfices ; elle contribue à la productivité de l'entreprise **pour autant que** la diversité soit associée directement à des stratégies clés pour l'entreprise sur le plan de la gestion des ressources humaines, du marketing ou du commerce. Dès lors :

[...] les équipes hautement productives et moins productives diffèrent dans leur façon de gérer la diversité et non, comme il est fréquemment admis, dans la présence ou l'absence de diversité. Quand elle est bien gérée, la diversité devient une ressource productive pour l'équipe. Quand elle est ignorée, la diversité crée des difficultés de fonctionnement qui diminuent la productivité de l'équipe¹⁰⁸.

Cette orientation de la GDE évite de la confondre uniquement avec des préoccupations liées à l'équité en emploi ou à la représentativité des effectifs, même si elles sont en partie liées. En fait, le souci de rentabilisation de la diversité et la préoccupation pour la justice sociale peuvent s'harmoniser en usant de mesures incitatives (programmes d'aide à l'intégration), des moyens pour argumenter (répercussions sur la productivité) en complément aux instruments législatifs (loi sur l'équité en emploi).

Des indicateurs de rentabilisation de la diversité

Promouvoir une « diversité productive » soulève la question de l'évaluation « objective » de l'apport de cette diversité et de la « quantification » des compétences. Promouvoir une « diversité productive » engage par ailleurs l'entreprise ou l'institution dans une démarche constante d'amélioration et d'évaluation des performances. Des indicateurs de rentabilisation peuvent comporter une analyse des coûts, une analyse de la satisfaction des employés, une analyse de l'efficacité des stratégies de diversité dans les processus RH, une analyse des activités promotionnelles, etc.

Notamment en matière d'emploi, si au Québec comme dans le reste du Canada les chartes et obligations législatives s'attaquent aux discriminations et au harcèlement en milieu de travail, faut-il pouvoir en mesurer les effets en ce qui a trait à l'ouverture ou non face à la diversité ethnoculturelle. D'où la nécessité de mettre sur pied des dispositifs et des mesures, des

¹⁰⁸ N. Adler, *International Dimensions of Organizational Behavior*, Boston, Kent Publishing, 1986 cité par Sylvie Chevrier, *Le management des équipes interculturelles*, PUF, Paris, 2000, p.165.

indicateurs de diagnostics et de résultats afin d'en évaluer l'efficacité : outils d'évaluation de la diversité, incitatifs pour investir dans la diversité, indicateurs de coûts et avantages et méthodes de mesure, résultats en matière de diversité et avantages pour les organisations (Potvin et al., 2006). Cela s'applique aussi à l'État. En matière d'avantages, le tableau à la page suivante (1.3) présente, à titre indicatif, quelques indicateurs et des méthodes de mesure qui devraient inciter les décideurs à prendre en compte la GDE. Quoiqu'il en soit, les questions entourant les indicateurs d'intégration sont complexes, étant donné qu'elle est multidimensionnelle, ce qu'exprime le tableau 1.4 (page 34).

Comme nous l'avons vu, une organisation performante en matière de gestion de la diversité se distingue par sa capacité à faire l'inventaire des compétences, ressources intellectuelles et talents internes de son personnel, et par sa capacité à mettre en valeur ces divers savoirs pour amorcer des changements organisationnels en lien avec ses objectifs d'affaires. Gérer la diversité constitue un véritable parcours et un processus. Par exemple, c'est le cas de la Banque Canadienne Impériale de Commerce (CIBC) et la compagnie d'assurances suédoise Skandia qui :

[...] ont dressé l'inventaire de leurs ressources intellectuelles et ont tiré parti de leurs talents internes pour amorcer la création de nouveaux produits et les changements organisationnels, et ce, sans devoir faire appel à des consultants. L'exploitation de la diversité de l'organisation accroît en outre les occasions d'innovation : parce qu'elle met en valeur les « différences » individuelles, la gestion de la diversité peut contribuer à la conception de nouveaux produits et de nouveaux processus et, à long terme, à l'accroissement de la richesse de l'organisation.¹⁰⁹

Une analyse de la rentabilisation est-elle applicable aux ministères et organismes gouvernementaux? Doit-on et peut-on appliquer aux institutions et instances décisionnelles ce qu'on préconise dans le milieu des affaires? Sans doute, puisque le raisonnement entourant la performance des organisations peut être transposé notamment à la fonction publique pour des raisons d'efficacité, d'où la nécessité de la prise en compte de la GDE.

Cependant, il peut y avoir certaines embûches. Par exemple, à l'intérieur des ministères fédéraux qui participent aux discussions sur les enjeux stratégiques du multiculturalisme, il n'existe pas d'analyses de rentabilisation détaillées des initiatives en la matière. Cela se traduit par l'absence de programmes qui permettraient de tirer profit de la diversité ethnoculturelle, au sens large, et par une lacune au chapitre de l'estimation des coûts et avantages de tels programmes. Il y a diverses explications, et elles peuvent probablement s'appliquer à la situation québécoise, notamment parce que :

- les changements de politiques majeurs pour des raisons idéologiques sont difficilement adaptables à un cadre fonctionnel;

¹⁰⁹ Société des comptables en management du Canada., *Mesurer les effets de la diversité*, Collection gestion stratégique : Questions en émergence, Mississauga, Mississauga Executive Centre, 1999, p. 10.

- les principales initiatives stratégiques se traduisent par des résultats multidimensionnels complexes qui sont difficiles à saisir;

Tableau 1.3 Avantages de la diversité pour les organisations

Indicateurs	Méthodes de mesure
Réduction des coûts	<ul style="list-style-type: none"> - Rétention du personnel au sein de groupes ethnoculturels spécifiques par rapport à la moyenne de l'organisation. - Absentéisme du personnel au sein de groupes ethnoculturels spécifiques par rapport à la moyenne de l'organisation. - Frais directs de recrutement : évolution au fil du temps. - Dépenses liées aux cas de poursuites pour discrimination : frais de justice et frais de règlement des litiges (évolution au fil du temps).
Pénuries de main-d'œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de postes vacants : chiffres absolus et variations au fil du temps - Nombre de candidats pour les postes vacants (concours internes et externes) : chiffres absolus et variations au fil du temps - Temps nécessaire à pourvoir les postes vacants (concours internes et externes)
Accessibilité aux services	<ul style="list-style-type: none"> - Diversification des usagers en termes de composition ethnique: croissance au fil du temps - Adaptation des services existants : proportion de groupes ethnoculturels spécifiques les utilisant - Développement de nouveaux services : proportion de groupes ethnoculturels spécifiques les utilisant - Attitudes des groupes cibles sélectionnés vis-à-vis divers services
Meilleurs résultats quant à l'offre de services	<ul style="list-style-type: none"> - Niveaux de satisfaction des usagers vis-à-vis des services : variations au fil du temps - Croissance ou décroissance de l'utilisation de services : raisons évoquées et variations au fil du temps - Niveaux du rendement, de la production, de la qualité avec des équipes de travail homogènes par rapport à des équipes de travail diversifiées (sur des territoires où la diversité est grande ou faible)
Accès aux talents	<ul style="list-style-type: none"> - Profil des compétences du personnel en place par rapport aux compétences requises par l'organisation (via un audit des aptitudes) - Satisfaction du personnel dans son ensemble et au sein de groupes clés (techniciens ou jeunes gestionnaires particulièrement prometteurs) - Réputation de l'organisation en tant qu'employeur (via une enquête sur les comportements) parmi les groupes clés (p. ex., nouveaux diplômés) - Taux de maintien du personnel appartenant aux groupes clés (p. ex., jeunes gestionnaires très prometteurs) - Nombre de candidats pour les postes clés vacants : variations au fil du temps
Capacité de gestion globale	<ul style="list-style-type: none"> - Proportion des équipes de direction ayant une origine « non traditionnelle » - Proportion des gestionnaires très prometteurs ayant une origine « non traditionnelle » - Proportion des gestionnaires très prometteurs et d'origine « non traditionnelle » participant aux grands programmes de développement
Innovation et créativité	<ul style="list-style-type: none"> - Degré d'hétérogénéité au sein des groupes clés, proportion de personnes d'origine « non traditionnelle » dans les équipes multifonctionnelles de développement de projets ou de services - Performance des différents types de groupes de travail clés traditionnels par rapport aux non traditionnels - Dépenses consacrées à la recherche et l'innovation en pourcentage des budgets - Délai avant qu'un nouveau service soit offert - Proportion de l'offre de services basée sur des nouvelles façons de faire (introduits au cours des trois dernières années)
Réputation auprès des parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> - Attitudes des leaders d'opinion et du grand public à l'égard de l'organisation en ce qui concerne les grandes questions de diversité (via un sondage d'opinion) - Attitudes des communautés locales face à l'organisation en ce qui concerne les grandes questions de diversité (via un sondage d'opinion) - Présence médiatique, mentions (positives et négatives), types de couverture de presse, importance de la couverture
Valeurs	<ul style="list-style-type: none"> - Profil des valeurs du personnel par rapport aux valeurs souhaitées par l'organisation (via un « audit des valeurs ») - Enquêtes internes concernant les opinions et comportements du personnel

Source: Adapté de Centre for Diversity and Business repris par Potvin et al.

Note : Le Conseil a développé, avec des partenaires, un outil afin de mesurer la diversité dans les entreprises. Il s'agit d'un questionnaire intitulé : Entreprises diversifiées et talentueuses « EDIT »¹¹⁰.

¹¹⁰ Voir <http://www.conseilinterculturel.gouv.qc.ca/>. Les partenaires sont : Images interculturelles et la Fondation canadienne des relations raciales.

Tableau 1.4 Quelques indicateurs qui mesurent les dimensions de l'intégration¹¹¹.

Dimension économique de l'intégration ¹¹²	Dimension culturelle de l'intégration ¹¹³	Dimension sociale de l'intégration	Dimension politique de l'intégration
Taux et durée de l'emploi ou du chômage	Connaissance des langues officielles	Isolement, présence de la famille	Inscription sur les listes électorales et participation aux élections
Activité professionnelle	Langue parlée à la maison et au travail	Concentration dans certains quartiers ; qualité du logement	% désigné comme candidats et taux de succès
Scolarité dans le pays d'accueil	Religion et pratiques religieuses	% dans les logements sociaux, locataire ou propriétaire	Participation aux institutions et organisations dont le % au sein des organes de direction (syndicats, commissions scolaires, comités d'entreprise, etc.)
Scolarité dans le pays d'origine	Participation à des activités avec le pays d'origine au bénéfice du pays d'accueil	Répartition dans les établissements scolaires, résultats aux examens de fin d'études, inscription à des cours de langues pour adultes	Militantisme, bénévolat et participation aux actions humanitaires
Secteur d'activité	Activités de loisirs	% touché par des maladies et sur les causes de décès pour évaluer s'il est nécessaire d'adapter les soins de santé	
% accomplissant un travail dangereux ou à risque	L'usage des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans la vie économique et familiale	Taux de natalité et de nuptialité et de natalité interethniques	
% dans des professions à qualifications universitaires,	Le sentiment d'appartenance au territoire		
% dans des secteurs d'emplois à forte pénurie de main-d'œuvre			
Salaires, statut d'emploi, travail indépendant ou autonome			
% bénéficiant de l'assistance de l'État			

Source : Conseil de l'Europe (1995), repris par le Conseil des relations interculturelles dans un mémoire¹¹⁴

Note : Le Conseil de l'Europe estime que les indicateurs devraient être croisés par des déterminants susceptibles d'expliquer les différences observées tels que le lieu de naissance, la catégorie d'immigration, l'âge, le sexe, l'année d'immigration et le quartier de résidence.

¹¹¹ Conseil de l'Europe, *Les mesures et indicateurs d'intégration*, Direction des affaires sociales et de santé, Éditions du Conseil de l'Europe, 1995, 142 p.

¹¹² Ces indicateurs visent à « mesurer la répartition des immigrants par secteur d'activité et par profession, et de suivre l'évolution au fil du temps ». Par conséquent, le taux de chômage des plus qualifiés est un indicateur particulièrement utile. Conseil de l'Europe, 1995, *Op.cit.*, p. 23.

¹¹³ Outre la connaissance de la langue, « il est presque impossible de définir des indicateurs de l'intégration culturelle qui soient acceptés par tous ». Conseil de l'Europe, 1995, *op.cit.*, p.14.

¹¹⁴ Extrait de Ralph Rouzier, Frédérick Nolet et Sophie Therrien, *Op.cit.*, 2007.

- la configuration de la main-d'œuvre, même à court terme, est souvent imprévisible en ce qui a trait à sa disponibilité et aux besoins ainsi qu'aux répercussions de ces facteurs;
- les investissements dans le cadre de politiques se traduisent dans des externalités dont on ne sait pas précisément qui en est l'initiateur ou le bénéficiaire, ce qui nuit au développement de partenariats dans l'application de politiques horizontales qui relèvent de nombreuses compétences.¹¹⁵

Cela se traduit à l'intérieur même des organisations gouvernementales. Celles-ci ont tendance à diversifier leur personnel afin de se conformer à des contraintes légales, d'où elles ne considèrent pas important de réaliser une analyse de rentabilisation. Pourtant, il serait intéressant de comparer « *les coûts associés à un recrutement plus intensif à partir du réservoir de main-d'œuvre actuel, lequel compte de moins en moins de travailleurs, et les coûts liés à la formation et à l'intégration des travailleurs provenant des collectivités ethnoculturelles* »¹¹⁶. Dès lors, les gestionnaires des ministères ne considèrent pas qu'il est nécessaire de miser sur la diversité afin d'avoir des organisations plus productives, non pas parce qu'ils sont contre, mais bien parce qu'ils ne font pas le lien entre les stratégies de leur organisation qui visent des avantages opérationnels durables et celles des ressources humaines. En effet, « *il semble que les stratégies relatives aux ressources humaines ont davantage pour but de répondre aux pénuries, de tirer pleinement parti des capacités des employés et d'appliquer le principe de la représentativité en faisant concorder les profils des employés avec les profils des clients et des citoyens.* »¹¹⁷ Enfin, la diversité de la main-d'œuvre peut être perçue comme un avantage concurrentiel afin de conquérir des marchés, bien entendu s'il y a des mesures de GDE comme nous l'avons mentionné. Si la majorité des ministères et organismes gouvernementaux n'ont pas à se soucier de telles préoccupations, en revanche une plus grande diversité pourrait tout au moins traduire l'ouverture de la société en la matière, comme nous l'avons déjà souligné.

Quoiqu'il en soit, une analyse de rentabilisation pourrait justifier des changements organisationnels en transférant les techniques et méthodes de gestion de la diversité du secteur privé au secteur public, d'où une telle analyse devrait permettre de répondre aux questions suivantes :

- *Pourquoi le projet devrait-il être entrepris?*
- *En quoi consiste le projet?*
- *Quelle est la solution proposée pour résoudre le problème opérationnel?*
- *De quelle façon la solution s'attaque-t-elle aux principaux enjeux opérationnels?*
- *Combien coûtera ce projet?*
- *Combien de temps durera-t-il?*
- *Y aura-t-il une perte de productivité?*

¹¹⁵ Meyer Burstein, 2004, *Op.cit.*

¹¹⁶ Meyer Burstein, 2004, *Op.cit.*, p. 16.

¹¹⁷ Meyer Burstein, 2004, *Op.cit.*, p. 17.

- *De quelle façon l'organisation tirera-t-elle profit de ce projet?*
- *Quelle sera la période de retombée et de rendement du capital investi?*
- *Quels sont les risques associés à ce projet?*
- *Quels sont les risques si ce projet n'est pas entrepris?*¹¹⁸

En résumé, la rentabilité de la diversité dépend d'une gestion **judicieuse** de la diversité. La performance d'une entreprise diversifiée est liée à l'efficacité de son système de GDE, notamment en ce qui concerne la gestion des relations interculturelles au sein des équipes et la gestion de la performance liée à l'exploitation de la diversité.

Les conditions de succès d'une GDE efficace sont liées à une démarche **intégrée** à la stratégie de l'entreprise (et non quelques actions isolées), à une approche réfléchie à partir des objectifs d'affaires de l'entreprise, à une démarche qui consiste à changer les pratiques (et pas seulement accroître la représentation de certaines populations) et à faire évoluer les mentalités et les comportements. C'est une démarche qui s'inscrit dans la réflexion de l'entreprise à l'égard de l'ensemble de ses parties prenantes et qui engage la direction.

CONCLUSION

La diversité ethnoculturelle et sa prise en compte sont non seulement complexes, mais les enjeux économiques, démographiques et humanitaires qui y sont liés le sont aussi. On comprendra que l'intégration socioéconomique n'aille pas nécessairement de soi, justement parce qu'il est difficile du point de vue des politiques publiques d'avoir la maîtrise de ces enjeux. Des phénomènes cycliques ou imprévisibles qui les accompagnent – p. ex., une crise économique – rendent en effet la situation encore plus complexe. D'où l'importance d'une définition de la GDE à partir de la perspective sociologique des rapports sociaux et l'importance de la participation des acteurs de la société civile, de l'État et du marché à gérer cette diversité.

On pourrait souhaiter que la diversité soit uniquement perçue comme une richesse pour la société québécoise, mais s'en tenir à un tel discours occulterait justement le fait que des groupes sociaux vivent des problèmes en raison de leurs origines, problèmes qui peuvent s'accroître en temps de crise sociale, économique ou autre. Autrement dit, la GDE serait probablement inutile si tout allait bien dans le meilleur des mondes, tout comme les cours de justice d'ailleurs.

Comme ce n'est pas encore le cas, c'est la raison pour laquelle nous avons examiné les acteurs qui sont, sinon devraient être au cœur de cette gestion, étant donné justement qu'il s'agit de rapports sociaux. L'entreprise privée fait évidemment partie de ces acteurs, mais la valorisation de la diversité ethnoculturelle apparaît beaucoup plus théorique que pratique et cela même pour des raisons de rentabilité. Cependant, s'il y a diversité, qu'il s'agisse d'une

¹¹⁸ Meyer Burstein, 2004, *Op.cit.*, p. 12.

société ou d'une organisation, il est nécessaire de gérer cette diversité afin d'assurer la cohésion sociale ou celle au sein de l'entreprise.

Cela nous amène maintenant à poser la question suivante : qu'en est-il des initiatives qui existent en matière de GDE? Permettent-elles un équilibre entre les diverses compétences des acteurs qui y sont impliqués? Mais qui précisément est impliqué? Nous répondons à ces questions dans la prochaine partie. Mais avant d'examiner les initiatives québécoises, nous ferons un bref survol à partir d'une perspective internationale puis canadienne à des fins de comparaison bien sûr, mais surtout aussi afin de souligner que le Québec est influencé par ces contextes.

PARTIE II - DES INITIATIVES DE GDE

Dans cette partie, nous présentons, dans la première section, un très bref survol de quelques initiatives qui ont été mises sur pied ailleurs qu'au Québec et qu'au Canada afin de s'adapter, sinon réagir, à la diversité ethnoculturelle. Nous faisons aussi état de l'influence que peuvent avoir des conventions internationales portant sur les migrations sur les politiques nationales, même lorsqu'un État n'est pas partie prenante de telles conventions. Puis, dans les deuxième et troisième sections, nous présentons un survol des initiatives développées par les gouvernements canadien et québécois en matière de GDE. Il ne s'agit pas d'un tableau exhaustif, mais cela permet toutefois de constater des similitudes et des différences entre les deux paliers de gouvernements qui sont liés par le partage de certaines responsabilités en matière d'immigration. On peut aussi remarquer qu'il existe une difficulté à coordonner les activités en matière de GDE, notamment entre les acteurs gouvernementaux.

2.1 UN BREF SURVOL D'INITIATIVES HORS QUÉBEC ET HORS CANADA

Des cas contrastés

En Occident, divers modèles ont émergé afin de gérer la diversité. Les diagnostics et les réponses aux problèmes peuvent évidemment différer selon les contextes nationaux. En France, par exemple, les problèmes liés à l'immigration sont traités sous l'angle des inégalités sociales. Les solutions se trouvent dans des mesures ou des politiques générales de lutte à l'exclusion qui visent à éviter le développement de rapports sociaux ethniques qui peuvent avoir un impact négatif sur les immigrants et la société¹¹⁹. Il s'agit du modèle républicain qui opte pour la centralisation et l'uniformisation. Le but est notamment de développer un sentiment d'appartenance à une communauté politique. Quoiqu'il en soit, des difficultés importantes sont vécues par des immigrants et leurs descendants même lorsqu'ils sont nés sur le territoire français. Cela peut concerner le logement, l'emploi ou l'éducation, les discriminations étant souvent au cœur des problèmes. Ce constat date de 2004, alors qu'un rapport qui examinait les politiques concernant l'immigration depuis les années 1970 faisait état de ces difficultés¹²⁰. Suivra, en 2006, l'adoption de la loi relative à l'immigration et à l'intégration dont l'objectif est de maîtriser les flux migratoires de manière quantitative et qualitative afin de « *passer d'une immigration subie à une immigration choisie* ». Cette politique du « *refus de l'immigration subie* », comme on s'en doute, n'a pas fait l'unanimité,

¹¹⁹ Marie McAndrew et Morton Weinfeld, « L'intégration sociale des immigrants et la réaction des institutions », *Metropolis : Première Conférence Milan*, 13-15 Novembre 1996, Essais réunis par Marco Lombardi Quaderni I.S.MU, 6/1997. (http://www.international.metropolis.net/events/Milan/wg2_f.html).

¹²⁰ Cour des comptes, *L'accueil des immigrants et l'intégration des populations issues de l'immigration*, Rapport au Président de la République suivi des réponses des administrations et des organismes intéressés, novembre 2004, 268 p.

notamment parce qu'elle durcissait les conditions entourant le regroupement familial et établissait une liste des pays d'origine sûrs.¹²¹

D'autres pays comme le Danemark, l'Allemagne ou les États-Unis privilégient une approche un peu plus décentralisée. Les autorités publiques comptent sur les communautés locales pour prendre en charge les immigrants, considérant que c'est plus efficace et moins coûteux qu'une approche bureaucratique¹²². Plus spécifiquement, l'Allemagne prône le modèle ethnique selon lequel l'appartenance à la nation est basée sur des traits communs (p. ex., origine, culture ou langue). Dès lors, la pleine citoyenneté sera reconnue suite à un processus d'assimilation qui peut s'étendre sur plusieurs années¹²³.

Les sociétés occidentales gèrent donc le pluralisme à partir de modèles normatifs « *en mettant plus ou moins l'accent, d'une part, sur les libertés individuelles et la diversité ou, d'autre part, sur le partage d'institutions et de valeurs communes* »¹²⁴. Ces divers modèles peuvent être critiqués notamment parce qu'ils ont engendré, dans certains cas, des **réactions contraires** à ce qu'ils visaient, comme la montée de particularismes¹²⁵.

L'influence des conventions

Il est important de souligner que plusieurs États adhèrent à des conventions qui ont un impact sur leurs politiques d'immigration. Ainsi, le Canada a repris, dans sa loi sur l'immigration, la définition d'un réfugié de la Convention relative au statut des réfugiés (convention de Genève adoptée en 1951). Cette convention mentionne, à l'article 4, que « *Les États contractants accorderont aux réfugiés sur leur territoire un traitement au moins aussi favorable que celui accordé aux nationaux en ce qui concerne la liberté de pratiquer leur religion et en ce qui concerne la liberté d'instruction religieuse de leurs enfants.* »

Les conventions internationales peuvent avoir un impact sur les politiques qui concernent directement ou indirectement la GDE d'un pays qui y adhère, même si ces politiques n'en font pas explicitement mention. La gestion multilatérale des migrations est en effet affectée par de nombreuses lois internationales¹²⁶ qui peuvent avoir un impact sur les politiques nationales. C'est aussi le cas de nombreuses ententes. Elles peuvent avoir un impact sur les politiques d'un État, même s'il n'y adhère pas, si elles indiquent ou démontrent la nécessité :

- de considérer que les migrations internationales ont un impact positif sur les pays d'accueil en termes de connaissance et de transfert culturel;

¹²¹ <http://www.vie-publique.fr/actualite/dossier/immigration-choisie/immigration-vers-politique-immigration-choisie.html>.

¹²² Marie McAndrew et Morton Weinfeld, 1996, *Op.cit.*

¹²³ Jeroen Doornik, 1998, *Op.cit.*

¹²⁴ Marie McAndrew et Morton Weinfeld, 1997, *Op.cit.*

¹²⁵ Gilles Ferréol et Guy Jucquois, 2003, *Op.cit.*

¹²⁶ Hélène Pellerin, 2004, *Op.cit.*

- de respecter l'identité culturelle et les croyances religieuses des immigrants et de leur famille;
- de prodiguer un traitement égal aux immigrants dans le respect des droits humains, de l'accès aux soins de santé, à l'éducation, aux services sociaux, le droit d'association;
- de protéger les droits humains et la dignité des travailleurs immigrants peu importe leur statut légal;
- d'assurer l'intégration sociale et économique des immigrants,
- d'assurer aux réfugiés un accès au logement, à l'éducation, aux soins de santé, aux services sociaux;
- de promouvoir l'intégration des enfants des immigrants,
- de reconnaître l'importance de réunir les familles des immigrants;
- de protéger les immigrants contre le racisme et la xénophobie¹²⁷.

Les conventions internationales peuvent donc avoir un impact positif, lorsque les États s'en inspirent afin de produire des politiques destinées notamment à l'intégration des immigrants. Ces dernières servent, entre autres, de guide aux agences qui accueillent les immigrants et les réfugiés. Elles sont idéalement le **reflet** de la perception que les États ont d'eux-mêmes, et c'est ce qui leur permet de développer ces politiques selon des normes qui les rendent imputables. Cela peut se traduire par une allocation des ressources adéquates, par la participation des utilisateurs de service à la conception des programmes et à leur mise en application, par l'adhésion des membres de la société d'accueil à soutenir les immigrants, donc à la constitution de réseaux. Tous ces éléments sont essentiels au développement d'un environnement favorable à l'accueil et à l'intégration des immigrants.¹²⁸

L'Australie à la lumière des conventions

L'expérience australienne peut traduire l'**influence** de ces conventions internationales. En 1998, le ministère australien de l'Immigration et des Affaires multiculturelles s'est donné une **charte** sur les services publics dans un contexte de diversité culturelle. Elle visait à favoriser un plus grand accès aux services et une plus grande équité, et adoptait une approche centrée sur la clientèle. Cette charte permet d'élaborer une planification stratégique de la GDE : politiques de développement, budgets et rapports. Elle est conçue pour les agences gouvernementales, mais aussi des ONG ou des entreprises privées. Sept principes guident les actions à entreprendre en matière de conception, de livraison, de suivi et de rapport d'évaluation des services publics dans un contexte de GDE :

- 1) **l'accès** implique un engagement à offrir un service de qualité à la clientèle, des programmes de formation dans le secteur public et la prévention de la discrimination;

¹²⁷ Timothy Owen, *Migrant Workers: Best Practices Regarding Integration and Citizenship*, Workshop of International Experts on Best Practices Related to Migrant Workers, Santiago, Chile, June 19-20 2000. (<http://ceris.metropolis.net/oldvl/other/owen3.html>).

¹²⁸ Timothy Owen, 2000, *Op.cit.*

- 2) la réalisation de **l'équité** passe par la reconnaissance et la valorisation de la différence, l'abolition de barrières (p. ex., dans l'embauche du personnel);
- 3) la **communication** implique que les informations soient disponibles pour tous (p. ex., dépliants dans plusieurs langues), que la clientèle soit consultée lors des diverses étapes (p. ex., planification, conception et évaluation), que la participation d'individus représentant la diversité de la clientèle soit assurée au niveau de la prestation de certains services;
- 4) il est nécessaire de développer des stratégies afin de **répondre** aux besoins de la clientèle à travers des services flexibles;
- 5) **l'efficacité** nécessite de cueillir des données afin d'établir un portrait de la clientèle qui se trouve désavantagée (p. ex., en raison de la langue), de développer des indicateurs de performance, d'embaucher et rémunérer le personnel selon des compétences linguistiques ou de connaissance de la problématique;
- 6) **l'efficience** passe par la planification et une gestion des ressources adéquates;
- 7) **l'imputabilité** passe par la diffusion de résultats clairs, qu'il s'agisse d'agences gouvernementales ou d'ONG.¹²⁹

Cette charte s'inscrit dans les préoccupations de nombreux pays à assurer la cohésion sociale. C'est une tendance lourde, d'ailleurs exprimée notamment lors de la 12^e conférence internationale Metropolis, en Australie, en octobre 2007. Toutefois, la cohésion sociale étant un concept qui n'est pas simple à définir, les manières de l'assurer le sont encore moins¹³⁰. Quoiqu'il en soit, les politiques de GDE prennent diverses formes dans le temps, étant donné que la diversité se transforme notamment en raison des politiques d'immigration, qu'elles concernent la sélection, l'admission, l'accueil ou l'intégration des immigrants. À cet égard, s'agissant de la GDE, nous ne pouvons pas faire abstraction de la situation qui prévaut au Canada puisque le Québec, même s'il a certaines responsabilités qui lui échoient en matière d'immigration, est tributaire de décisions prises au niveau du gouvernement fédéral. Notamment, ce sont les autorités fédérales qui accordent la citoyenneté canadienne ou le statut de résident permanent, et ce sont elles qui déterminent le nombre d'immigrants à admettre pour l'ensemble du Canada¹³¹. Les initiatives de GDE développées au niveau du gouvernement fédéral peuvent influencer la perception que se font les immigrants de celles mises sur pied par le gouvernement du Québec. Ces pourquoi nous examinons maintenant les initiatives à partir de la perspective canadienne.

¹²⁹ Department of immigration and Multicultural Affairs, *Charter of Public Service in a Culturally Diverse Society*, Commonwealth of Australia, 1998, 8 p.

¹³⁰ Howard Duncan, « Social Cohesion », *Metropolis World Bulletin*, Metropolis, p. 2.

¹³¹ En raison de l'Accord Canada-Québec, le Québec peut recevoir un pourcentage d'immigrants égal à celui que représente sa population dans le Canada, lequel pourcentage peut être dépassé de 5 %. Voir : Gouvernement du Québec, *Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains*, Québec, 1991, 7 p. + annexes.

2.2 LA PERSPECTIVE CANADIENNE

Des politiques

Au Canada, en termes d'accueil des nouveaux arrivants, ce sont d'abord les principes de « l'assimilation raciste » qui ont prédominé au XIX^e siècle. À cette époque les premiers Chinois, Allemands, Islandais, Ukrainiens et Russes s'installaient au Canada. Par la suite, « l'assimilation fonctionnelle » est le modèle qui a prédominé, jusqu'au début des années 1960. Les décideurs considéraient qu'il était nécessaire que les nouveaux arrivants s'assimilent à la culture nationale afin de contribuer efficacement à la reproduction de la société. Cette approche était critiquée par les minorités qui n'y voyaient que peu de différence avec la première. Dans un cas comme dans l'autre, il leur semblait que l'objectif était d'éliminer les cultures minoritaires¹³². Parallèlement, des groupes ethniques s'inquiétaient des résultats de la Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme mise sur pied en 1963. Cette commission donna lieu à l'adoption de la *Loi sur les langues officielles* en 1969¹³³. Ces groupes se demandaient quelle serait leur place dans la société canadienne face aux citoyens d'origine française ou britannique. C'est en partie pourquoi, en 1971, le Canada s'est donné une politique sur le multiculturalisme qui cherchait non plus l'assimilation des nouveaux arrivants, mais leur intégration tout en leur permettant de conserver des caractéristiques propres à leur culture. Le multiculturalisme devait permettre, de plus, de forger une **nouvelle identité** canadienne¹³⁴.

La politique sur le multiculturalisme donna également lieu à des critiques. Des Québécois francophones, des Canadiens anglo-conformistes ainsi que d'autres groupes craignaient qu'elle ne favorise la création de ghettos et la marginalisation de Canadiens dans des enclaves ethniques¹³⁵. D'où la nécessité, pour les décideurs, de **mieux balancer** les assises de cette politique. La *Loi canadienne sur les droits de la personne* (1977), la *Loi sur la Citoyenneté* (1977), la *Charte canadienne des droits et libertés* (1982) et la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* (1986) venaient appuyer la politique sur le multiculturalisme¹³⁶. Toutes étaient guidées par des principes de non-discrimination. Le multiculturalisme, sans être clairement défini comme système, trouvait donc de nombreuses références devant favoriser son institutionnalisation. En matière de multiculturalisme, notons que le Canada a été suivi

¹³² Louise Bérubé, 2004, *Op.cit.*

¹³³ Victoria M. Esses et R. C. Gardner, « Le multiculturalisme au Canada : contexte et état actuel », *Revue canadienne des sciences du comportement*, Ottawa : Société canadienne de psychologie, 1996. (http://www.cpa.ca/cjbsnew/1996/ful_editof.html).

¹³⁴ The Center for Canadian Studies, *Le multiculturalisme au Canada*, Série Réalités canadiennes, Mount Allison University, 2004. (http://www.mta.ca/faculty/arts/canadian_studies/francais/realites/serie/index.html).

¹³⁵ Harold Troper and Morton Weinfeld, « Diversity in Canada ». In *Ethnicity, Politics, and Public Policy*, Harold Troper and Morton Weinfeld (edited), 1999, p. 3-25, Toronto, University of Toronto Press.

¹³⁶ Ministère du Patrimoine canadien, *Rapport annuel de l'application de la Loi sur le multiculturalisme canadien – 2002-2003. Diversité du Canada : Respecter nos différences*, Ottawa, Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, 2004, 69 p.

par la Suède qui a adopté une politique en ce sens en 1975, et par l’Australie qui a annoncé des mesures à partir de 1978¹³⁷.

D’autres lois

En 1988, le Canada adoptait la *Loi sur le multiculturalisme canadien*. Il s’agissait du premier pays à adopter, au plan national, une telle loi¹³⁸. Depuis, les organismes fédéraux cherchent à l’appliquer sous forme de politiques publiques à travers divers programmes et mesures qui doivent notamment permettre de gérer la diversité ethnoculturelle. Tout demeure donc une question d’interprétation. La Loi indique, en préambule, que tous les citoyens canadiens sont égaux, qu’ils ont les mêmes droits et les mêmes devoirs. Le multiculturalisme se veut le reflet de la diversité culturelle et raciale sur le territoire canadien « *et se traduit par la liberté, pour tous ses membres, de maintenir, de valoriser et de partager leur patrimoine culturel, ainsi qu’à sensibiliser la population à ce fait* » (art. 3 [1]-a)¹³⁹. La loi sur le multiculturalisme reconnaît et veut faire en sorte que tous reconnaissent et acceptent la diversité ethnoculturelle canadienne en tant qu’un « *atout national et le fondement du leadership dans une ère de mondialisation de plus en plus complexe* »¹⁴⁰.

En 1991, le ministère du Multiculturalisme et de la Citoyenneté est créé. Il défend les principes du multiculturalisme, tout en invitant les diverses communautés à participer à la vie collective de manière inclusive, en mettant l’accent sur la compréhension interculturelle. Le Ministère est remplacé, en 1993, par le ministère du Patrimoine canadien qui met sur pied un secrétariat d’État au Multiculturalisme dont un des objectifs est de faire en sorte de développer une identité canadienne **à même** la diversité culturelle¹⁴¹. Puis en 1995, la politique sur le multiculturalisme est redéfinie afin de mettre l’accent « *sur la participation égalitaire des Canadiens de toutes origines et sur la promotion de la cohésion sociale* »¹⁴².

En 2001, le gouvernement canadien sanctionne la *Loi sur l’immigration et la protection des réfugiés* qui relève de Citoyenneté et Immigration Canada constitué en 1994. Ce ministère « *regroupe les services d’immigration et de citoyenneté dans le but de promouvoir les idéaux particuliers que partagent tous les Canadiens et de favoriser l’édification d’un Canada plus fort* »¹⁴³. La Loi, quant à elle, a notamment comme objet « *d’enrichir et de renforcer le tissu social et culturel du Canada dans le respect de son caractère fédéral, bilingue et multiculturel* » (art. 3b) et « *de favoriser le développement des collectivités de langues officielles minoritaires au Canada* » (art 3b.1).

¹³⁷ Gilles Ferréol et Guy Jucquois, 2003, *Op.cit.*

¹³⁸ Marc Leman, *Le multiculturalisme canadien*, Ottawa, Division des affaires politiques et sociales, 21 p. (<http://www.parl.gc.ca/information/library/PRBpubs/936-f.htm>).

¹³⁹ *Loi sur le maintien et la valorisation du multiculturalisme au Canada* (Loi sur le multiculturalisme canadien)

¹⁴⁰ Ministère du Patrimoine canadien, 2004, *Op.cit.* p. VI.

¹⁴¹ Marc Leman, 1999, *Op.cit.*

¹⁴² Marie Mc Andrew, « *Projet national, immigration et intégration dans un Québec souverain : Dix ans plus tard, l’analyse proposée tient-elle toujours la route?* ». *Sociologie et sociétés*, vol. XXXVIII, no 1, 2001, p. 217.

¹⁴³ <http://www.cic.gc.ca/francais/ministere/index.html>.

Dans un autre ordre d'idées, en 2004, Patrimoine canadien organise un événement qui vise à sensibiliser les fonctionnaires face à la diversité ethnoculturelle. Il y est notamment question de partenariats avec la société civile, des employeurs, des services policiers afin d'évaluer les politiques et programmes du gouvernement en matière de lutte contre le racisme. En 2005, Patrimoine canadien pilote un forum stratégique intitulé « Canada 2017 – Servir la population multiculturelle du Canada de demain ». Les thèmes du forum étaient les villes, les marchés du travail, les services de santé et sociaux et les institutions publiques. Il réunissait 150 participants. Dans le cadre de ce forum, on soulignait entre autres l'impact positif de la diversité sur la productivité, par exemple lorsque plusieurs idées nouvelles permettent aux organisations d'innover. On y indiquait aussi que les immigrants sont attirés par les endroits où il y a du travail. Si cela n'a rien d'étonnant, l'importance de développer des initiatives afin d'attirer et de retenir une population immigrante tant en milieu urbain qu'en milieu rural, est soulevée. Un comité interministériel devait être mis sur pied afin de dégager des options politiques résultant du forum. Mentionnons aussi la publication, en 2005, du Plan d'action contre le racisme de Patrimoine canadien.

Bref, les diverses approches démontrent que le gouvernement du Canada réévalue constamment sa position afin de gérer la diversité ethnoculturelle croissante¹⁴⁴. Et ces évaluations impliquent aussi de nouvelles préoccupations. Par exemple, si durant les années 1990 Patrimoine canadien se soucie de forger une identité canadienne, en 2004, de plus, il met l'accent sur la nécessité d'employer les personnes issues des minorités ethnoculturelles. L'inclusion passe donc en grande partie par l'emploi, mais en même temps ce ministère partage des objectifs de Ressources humaines et Développement des compétences Canada¹⁴⁵ qui visent, comme son nom l'indique, à ce que les organisations soient performantes. Toutefois, on peut se demander jusqu'à quel point les deux ministères travaillent de concert sur les questions entourant l'inclusion sociale de personnes issues des minorités ethnoculturelles.

Il ne faut pas perdre de vue que si le Canada promeut la diversité, il lui faut en même temps favoriser la cohésion sociale. On pourra faire état d'assimilation ou encore d'intégration dans un contexte où des individus auront conservé des traits culturels tout en étant reconnus égaux aux personnes « de souche »¹⁴⁶. À ce stade, le processus de « canadianisation », qui peut être attractif ou coercitif, aura contribué à diluer les cultures et les identités des immigrants. Cela ne signifie pas pour autant qu'elles auront disparu et que le Canada n'aura pas été lui-même transformé au contact de celles-ci.¹⁴⁷ Ce dernier point est central lorsqu'il est question d'identité collective, puisque celle-ci est mouvante.

¹⁴⁴ Voir : http://www.pch.gc.ca/progs/multi/index_f.cfm.

¹⁴⁵ En 2006, Ressources humaines et Développement des compétences Canada et Développement social Canada ont été fusionnés sous le nom de Ressources humaines et Développement social.

¹⁴⁶ Jeroen Doomernik (1998), *Op.cit.*

¹⁴⁷ Harold Troper and Morton Weinfeld, 1999, *Op.cit.*

En effet, la culture de la société d'accueil, si elle contribue jusqu'à un certain point à l'acculturation des immigrants, n'aura pas le même effet sur la deuxième génération qui, étant née au pays, sera imprégnée de cette culture. Une des raisons est que, très souvent, les nouveaux arrivants vont chercher à s'intégrer en développant des liens à travers une communauté d'appartenance ethnique¹⁴⁸. Leurs descendants ne le feront probablement pas, sinon pour des raisons différentes. Il n'en demeure pas moins que le concept d'acculturation évacue l'existence de problèmes qui peuvent leur être spécifiques. S'ils ne vivent pas nécessairement les mêmes problèmes d'intégration que leurs parents, ils peuvent tout aussi bien éprouver de nombreuses difficultés en ce qui a trait à l'insertion sociale et économique en raison de leurs origines. Et cela s'applique aussi à certaines minorités visibles, même lorsque plus rien ne les associe à des immigrants, comme c'est le cas de personnes noires dont les ancêtres sont arrivés au Canada au même moment, sinon **avant**, que les ancêtres de personnes blanches.

La politique sur le multiculturalisme, si elle se veut inclusive, ne peut donc pas dissimuler l'existence de tensions dans les relations entre divers groupes, qu'il s'agisse des conditions de vie des autochtones, des relations entre les personnes d'origine canadienne-anglaise et d'origine canadienne-française, et cela pas uniquement au Québec, ou l'existence de préjugés envers les minorités visibles¹⁴⁹. Ces tensions peuvent se développer d'autant plus lorsque les minorités ethnoculturelles sont invitées à **s'identifier** à un groupe qui peut avoir des pratiques propres à un pays autre que le Canada, **tout en ayant la citoyenneté canadienne**, ce qui soulève les questions entourant l'identité individuelle ou collective. Ces identités sont par ailleurs multiples étant donné que les individus ne sont pas uniquement des « ethnies » ou des Canadiens.

Avant d'aborder la **situation québécoise** dans la prochaine section, mentionnons que l'Accord Canada-Québec (1991) reconnaît le caractère distinct du Québec en matière d'immigration, du moins sous certains aspects. Plus particulièrement, il énonce ce qui suit :

*Le Canada reste responsable des normes et objectifs nationaux relatifs à l'immigration, de l'admission de tous les immigrants, ainsi que de l'admission et du contrôle des visiteurs. L'admission des immigrants peut vouloir dire l'application des critères relatifs à la criminalité, à la sécurité et à la santé, en plus du traitement administratif des demandes et de l'admission physique aux points d'entrée du Canada. Le Québec est responsable de la sélection, de l'accueil et de l'intégration des immigrants à destination du Québec, et le Canada s'engage à ne pas admettre au Québec les immigrants indépendants, ni les réfugiés qui ne répondent pas aux critères de sélection du Québec sauf en ce qui concerne l'arbitrage des revendications du statut de réfugié présentées par des personnes se trouvant déjà au Canada.*¹⁵⁰

¹⁴⁸ Marie McAndrew et Morton Weinfeld, 1997, *Op.cit.*

¹⁴⁹ Victoria M. Esses et R. C. Gardner, 1996, *Op.cit.*

¹⁵⁰ Young, Margaret, 2004, *Op.cit.* p. 2.

2.3 LA PERSPECTIVE QUÉBÉCOISE

Le niveau institutionnel

Si durant une partie du XX^e siècle le Québec est à la remorque des politiques canadiennes en matière d'immigration, la situation change quelque peu avec les années 1960. Ainsi, la Loi créant le ministère de l'Immigration du Québec est sanctionnée en 1968, sous le gouvernement de l'Union nationale. Si l'on n'y traite pas encore de GDE, l'article 3 de la Loi indique toutefois que le « *ministre a pour fonction de favoriser l'établissement au Québec d'immigrants susceptibles de contribuer à son développement et de participer à son progrès; il a aussi pour fonction de favoriser l'adaptation des immigrants au milieu québécois* »¹⁵¹. Ce sont là les principes qui guideront, par la suite, les politiques d'immigration, bien que les manières de les appliquer diffèrent avec les années. D'autres événements sont venus contribuer à soutenir cette idée selon laquelle la société d'accueil doit contribuer à l'intégration des immigrants. Nous les nommons à titre **indicatif** :

- le Rapport Gendron (Commission d'enquête sur la situation de la langue française et des droits linguistiques au Québec) dont un des trois livres portait sur les groupes ethniques et l'usage de la langue française (1973);
- la *Charte des droits et libertés de la personne* du Québec (1975) qui reconnaît des droits à divers groupes ou catégories sociales (minorités ethnoculturelles, femmes, personnes handicapées, etc.);
- la *Charte de la langue française* (1977), notamment parce que « *la langue française permet au peuple québécois d'exprimer son identité* »¹⁵²;
- l'entente fédérale-provinciale « Couture/Cullen » en matière de sélection des immigrants (1978);
- le *Livre blanc sur le Développement culturel* (1978) qui invite à bâtir en commun le Québec « *avec l'aide de tous les Québécois de quelques origines ethniques ou culturelles qu'ils soient* »¹⁵³;
- le plan d'action *Autant de façons d'être Québécois* (1981) qui se veut une politique de **convergence culturelle** afin « *de rassembler les cultures ethniques sous l'égide de la majorité francophone qui garde la priorité* »¹⁵⁴. On y présente le Québec comme une nation au sein de laquelle la culture française devait jouer un rôle catalyseur. Ce plan reconnaissait néanmoins **les spécificités des « communautés culturelles »** qui pouvaient être maintenues et développées;
- la *Loi sur le Conseil des communautés culturelles et de l'immigration*¹⁵⁵ adoptée en 1984 dont l'article 13 stipule que le Conseil doit « *conseiller le ministre sur toute*

¹⁵¹ <http://callisto.si.usherb.ca:8080/dhsp37/lois/IMM68.html>.

¹⁵² Gouvernement du Québec, *Charte de la langue française*, L.R.Q., Chapitre C-11 (version du 1^{er} août 2007).

¹⁵³ <http://www.cslf.gouv.qc.ca/Publications/PubC116/C116-I.html>.

¹⁵⁴ <http://bilan.usherbrooke.ca/bilan/pages/evenements/20244.html>.

¹⁵⁵ Maintenant le Conseil des relations interculturelles.

- question relative aux relations interculturelles et à l'intégration des immigrants, notamment quant au rapprochement interculturel et à l'ouverture au pluralisme »;*
- la résolution reconnaissant les nations autochtones (1985), ne serait-ce que parce qu'elle peut permettre à l'ensemble de la majorité de démontrer son ouverture face aux minorités;
 - l'énoncé de politique en matière d'immigration et d'intégration, *Au Québec pour bâtir ensemble* (1990), qui introduisait la notion de **contrat moral** devant « *lier les Québécois de toutes origines et sur lequel s'appuient les trois grands axes d'intervention de la politique d'intégration que sont l'apprentissage et l'usage du français, la participation et le développement de relations intercommunautaires harmonieuses* »¹⁵⁶.;
 - l'Accord Canada-Québec (1991), qui, comme nous l'avons déjà souligné, reconnaît le caractère distinct du Québec en matière d'intégration des immigrants en plus de certaines compétences.

En 1996, le gouvernement, à travers l'adoption d'une loi, créait le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI). Sa mission était notamment de favoriser le rapprochement interculturel et de faire en sorte que **l'ensemble des Québécois** soient ouverts au pluralisme¹⁵⁷. Elle visait aussi à « *renforcer le sentiment d'appartenance à la société québécoise des citoyens et citoyennes* » tout en assurant « la coordination des activités relatives à l'accueil et à l'intégration linguistique, sociale et économique des immigrants »¹⁵⁸.

En 2000, le MRCI organisait un Forum national sur la citoyenneté et l'intégration¹⁵⁹. À cette fin, un document de consultation avait été publié. Tout comme au début des années 1990, il était question d'un contrat, mais cette fois-ci « civique ». Celui-ci consistait à délaissier une approche en termes de catégorisations ethniques afin d'en privilégier une selon laquelle une personne immigrante était considérée comme un citoyen dans ses rapports à l'État. Toutefois, on y soulignait l'importance de définir des balises pour assurer le **respect de la diversité** et de la différence.

En 2000, le MRCI soumet à la consultation publique un plan triennal d'immigration (2001-2003). On y fait état de politiques devant favoriser la régionalisation de l'immigration. Les grandes orientations consistaient à favoriser l'augmentation du volume d'immigration en fonction de la capacité d'accueil, la sélection de candidats connaissant le français et le choix des candidats ayant des compétences professionnelles, afin de soutenir rapidement leur

¹⁵⁶ MCCI, *Au Québec pour bâtir ensemble. Énoncé de politique en matière d'immigration et d'intégration*, Québec, Ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration, Direction générale des politiques et programmes, 1991, p. 50.

¹⁵⁷ MRCI, *Rapport annuel 1996-1997*, Québec, Gouvernement du Québec, 1998, 75 p.

¹⁵⁸ MRCI, *Rapport annuel 1999-2000*, Québec, Gouvernement du Québec, 2001, 73 p.

¹⁵⁹ Le Conseil avait soulevé la difficulté à définir le concept de citoyenneté et à l'appliquer. Voir notamment : Jocelyn Berthelot et alii., *Un Québec pour tous ces citoyens. Les défis actuels d'une démocratie pluraliste*. Avis présenté au ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Montréal, Conseil des relations interculturelles, 1997, 91 p.

intégration sur le marché du travail¹⁶⁰. Peu après, dans le plan stratégique qui accompagne le plan triennal, le Ministère insiste sur une meilleure représentation de la diversité **dans toutes les instances**, dans le but de favoriser une participation citoyenne et un sentiment d'appartenance à la société québécoise¹⁶¹. En 2004, le MRCI présente un nouveau plan d'action pour assurer la participation des « communautés culturelles » au développement du Québec¹⁶². Nous y revenons un peu plus bas.

Avant de poursuivre avec les initiatives plus récentes, notons que, contrairement au gouvernement fédéral, le gouvernement du Québec n'a pas adopté l'approche prônée par le multiculturalisme. En effet, il a cherché à se positionner entre les modèles canadien et français, ce qui se serait traduit par la recherche d'un espace civique commun¹⁶³. Pourtant, **dans un cas comme dans l'autre**, les politiques d'intégration des immigrants visent « *la participation de tous dans le respect des identités diverses* »¹⁶⁴. De ce point de vue, les politiques québécoises et canadiennes ont des **points communs**, « *notamment en matière de respect du pluralisme, d'insistance sur la justice sociale et la participation civique des citoyens de toutes origines* »¹⁶⁵. Plus particulièrement, le Québec chercherait à « *à articuler l'identification à un pôle identitaire commun (la langue et les valeurs libérales communes) et le respect des particularismes (le pluralisme identitaire)* »¹⁶⁶.

Existe-t-il certaines confusions entre les initiatives mises de l'avant par le gouvernement fédéral et celles du Québec? Si c'était le cas, elles se manifesteraient au plan du discours. Et c'est à ce niveau que des **identités** peuvent se préciser ou, au contraire, avoir de la difficulté à se préciser. Par exemple, peut-on se considérer comme étant Béninois, Bariba, Canadien et Québécois avec la même intensité? Dès lors, on peut supposer que le modèle québécois d'interculturalisme n'est pas si clair qu'il le voudrait. On peut penser qu'il en va de même pour le Canada, comme pour d'autres pays d'ailleurs. Néanmoins, qu'il s'agisse du Québec ou du Canada, comme il est question de diversité et de pluralisme, les politiques d'intégration doivent permettre l'inclusion politique, l'égalité au plan socioéconomique et l'équité en matière culturelle et religieuse¹⁶⁷. Bref, depuis les années 1960, les divers gouvernements au Québec, même si le discours change, reconnaissent la nécessité de créer un sentiment d'appartenance à la société québécoise tout en concédant que **diverses cultures** puissent s'exprimer au sein de cette société.

¹⁶⁰ MRCI, *L'immigration au Québec. Un choix de développement (2001-2003)*, Québec : gouvernement du Québec, 2000, 24 p.

¹⁶¹ MRCI, 2001, *Op. cit.*

¹⁶² MRCI, 2004, *Op. cit.*

¹⁶³ Marie Mc Andrew, « Immigration, pluralisme et éducation ». In Alain Gagnon (sous la dir.), *Le Québec: État et société*, p. 345-368, 2003, Montréal : Québec/Amérique.

¹⁶⁴ Louise Bérubé, 2004, *Op. cit.*, p. 13.

¹⁶⁵ Micheline Labelle, « Le défi de la diversité au Canada et au Québec », Institut de recherche en politiques publiques, *Options politiques* (mars-avril), 2005 p. 95.

¹⁶⁶ Alain-G. Gagnon et Myriam Jézéquel. « Le modèle québécois d'intégration culturelle est à préserver ». *Le Devoir*, lundi 17 mai 2004.

¹⁶⁷ Penninx, Rinus, 2005, *Op. cit.*

Des initiatives récentes

Le MICC produit des documents qui concernent la planification des niveaux d'immigration et d'autres qui concernent des plans d'action et des plans stratégiques en matière d'immigration. Pour simplifier les choses, nous pourrions dire que le premier type de document concerne les **politiques** relatives au nombre d'immigrants à admettre et les raisons inhérentes à leur admission, et le second concerne les **politiques** relatives à la qualité de leur intégration au sein de la société québécoise. Rappelons aussi que la planification des niveaux d'immigration fait l'objet de consultations publiques. Le gouvernement doit, en principe, en tenir compte lors de la conception de ses plans d'action ou de ses plans stratégiques d'immigration, bien que ceux-ci ne fassent pas l'objet de consultations.

Dans son **plan d'action** pour les années 2004-2007 en matière d'immigration, d'intégration et de relations interculturelles, *Des valeurs partagées, des intérêts communs*, le MICC rappelle qu'en 1990, le gouvernement, à travers son énoncé de politique, cherchait à favoriser l'intégration des immigrants tout en bénéficiant de leur participation au développement économique et au développement d'une société francophone. Au début des années 1990, le MCCI considérait :

- que l'immigration constituait un facteur de développement et un atout pour l'avenir du Québec;
- que cela était lié à l'intégration et à la pleine participation des immigrants et de leurs descendants à la société québécoise;
- que cette intégration devait reposer sur le respect par tous des choix de société gouvernant le Québec.

En matière d'immigration, il était alors nécessaire de **sélectionner** les immigrants en fonction de ces orientations, mais aussi de **réunir** des familles selon des critères découlant des principes propres à **la solidarité** internationale (réfugiés). Quant à l'intégration, elle devait passer par :

- 1) l'apprentissage et l'usage de la langue française dans la vie publique (*Charte de la langue française*);
- 2) la pleine participation des immigrants et de l'ensemble des « communautés culturelles » à la vie économique, sociale, culturelle et institutionnelle (*Charte québécoise des droits et libertés de la personne* et *Déclaration du gouvernement du Québec sur les relations interethniques et interraciales*);
- 3) le développement de relations intercommunautaires harmonieuses dans le cadre du respect des valeurs démocratiques fondamentales¹⁶⁸.

¹⁶⁸ MCCI, *Op. cit.*, 1991.

L'immigration constituait donc un enjeu majeur, puisqu'elle s'inscrivait « *dans une perspective de développement de la société distincte* »¹⁶⁹. Pour que l'intégration réussisse, il était nécessaire que les nouveaux arrivants et l'ensemble des citoyens y participent activement. D'où l'idée d'un « contrat moral » liant les nouveaux arrivants et la société d'accueil. Il était proposé de favoriser l'intégration des immigrants, notamment dans les domaines de la santé et des services sociaux et le secteur municipal, mais aussi dans les domaines de l'éducation, de la sécurité publique et des communications à travers le développement d'une offre de **services adaptée**. Il était aussi question d'« accommodements raisonnables » en matière de pratiques religieuses, c'est-à-dire que les minorités devaient pouvoir pratiquer leur religion dans un contexte où les organisations étaient invitées à faire preuve de souplesse, cependant sans affecter leur efficacité et leur productivité¹⁷⁰. Enfin, à travers ses politiques d'intégration, le gouvernement considérait **qu'il fallait** former les intervenants aux problèmes propres à l'immigration, développer des partenariats avec les organismes communautaires sensibilisés à ces questions et **favoriser la participation** des Québécois des « communautés culturelles » aux instances décisionnelles et consultatives.

Notons qu'en 1991, un article est ajouté à la *Loi sur l'immigration*. Il concerne précisément l'intégration et stipule que le « *ministre établit et maintient, pour les personnes qui s'établissent au Québec, un programme d'intégration afin de favoriser leur initiation à la vie québécoise* » (art. 3.2.2). Cela devait notamment passer par l'intégration linguistique. Dans l'ensemble, on peut dire que les principes ont fait consensus depuis.

C'est pourquoi en 2004, le gouvernement du Québec, à juste titre, en reprend donc certains. Dans son **plan d'action** 2004-2007, il identifie cinq axes en matière d'immigration et d'intégration :

- 1) sélectionner « *une immigration correspondant aux besoins du Québec et respectueuse de ses valeurs* »;
- 2) « *l'accueil et l'insertion durable en emploi* » **visé l'insertion économique** des nouveaux arrivants mais aussi des Québécois des « communautés culturelles », ce qui nécessite des programmes ou mesures destinés aux employeurs (entreprises privées et organismes publics) et la reconnaissance des acquis tels les diplômes;
- 3) « *l'apprentissage du français : un gage de réussite* » a notamment comme cible le développement d'un sentiment d'appartenance en ciblant certains groupes

¹⁶⁹ *Idem*, p. 8.

¹⁷⁰ Il faut souligner que la notion d'accommodement raisonnable, si elle vise à empêcher l'exclusion sociale ou à intégrer de manière harmonieuse des individus dans une société (Ross, 1993), a une portée juridique depuis le milieu des années 1980. La Cour suprême du Canada reconnaissait « *qu'une norme d'apparence neutre (ici un horaire de travail) peut avoir un impact discriminatoire sur une employée s'il est incompatible avec la pratique religieuse de celle-ci* », d'où la nécessité de prendre des mesures nécessaires afin de protéger le droit à l'égalité. Donc « *pour donner un sens à la norme d'égalité, l'employeur était légalement tenu de prendre " des mesures d'accommodement raisonnable " consistant, en l'espèce, à modifier l'horaire de travail de l'employée* » (Bosset, 2005b : 2).

- d'immigrants afin qu'ils utilisent les **services de francisation** lorsqu'ils ne le font que faiblement;
- 4) « *un Québec fier de sa diversité* » consiste à développer diverses mesures favorisant la reconnaissance de la contribution des « communautés culturelles » au développement du Québec, à travers « *le dialogue interculturel, l'ouverture à la diversité et la lutte contre le racisme et la xénophobie* ». Dans ce cas, le gouvernement estime important de promouvoir le **développement de liens** entre les « communautés culturelles » et les organismes communautaires qui les représentent;
 - 5) « *une Capitale nationale, une métropole et des régions engagées dans l'action* » consiste à développer des mesures afin de favoriser une **répartition des immigrants** sur le territoire québécois et d'assurer un taux de rétention acceptable.¹⁷¹

En 2005, le MICC précise les cibles à atteindre dans son **plan stratégique** de l'immigration pour les années 2005-2008. Il tient compte des orientations de la planification des niveaux d'immigration 2005-2007. Celle-ci a fait l'objet d'une consultation publique exprimée à travers 85 mémoires qui abordent plusieurs thématiques dont la diversité, la régionalisation et les politiques des villes. Dès lors, le plan stratégique de l'immigration de 2005-2008 identifie **deux enjeux** : l'apport stratégique de l'immigration et des « communautés culturelles » au développement et à la prospérité du Québec, et l'amélioration de la qualité des services à la clientèle et la modernisation de l'État. Dans le cas du premier enjeu, quatre orientations le caractérisent et elles ne sont pas sans rappeler les axes du plan d'action 2004-2007 :

- 1) « *stimuler une offre d'immigration adaptée et sélectionner des candidates et des candidats répondant aux besoins du Québec*;
- 2) *soutenir l'intégration des nouvelles arrivantes et des nouveaux arrivants et favoriser l'insertion durable*;
- 3) *favoriser une meilleure compréhension de la diversité auprès des citoyennes et des citoyens et contribuer à son rayonnement*;
- 4) *susciter l'engagement des instances locales et régionales en matière d'immigration, d'intégration et de relations interculturelles* ».

Pour ce qui est du deuxième enjeu, une seule orientation le caractérise :

- « *moderniser la prestation de services et offrir un milieu de travail mobilisateur* »¹⁷².

Toutes ces initiatives, dont les plans d'action ou plans stratégiques qui reflètent notamment les politiques en matière d'intégration des immigrants, soulèvent l'existence de problèmes au moins à deux niveaux, cela même si la GDE est complexe, puisque la diversité se transforme dans le temps tout en transformant la société québécoise, comme nous l'avons déjà souligné :

¹⁷¹ MRCI, 2004, *Op. cit.*

¹⁷² MICC, Direction de la planification et de la modernisation. 2005, *Plan stratégique 2005-2008*, Québec, Gouvernement du Québec, 2005, p. 4-5.

- 1) **une difficulté** à arrimer les actions entreprises dans le cadre des politiques antérieures avec celles des nouvelles politiques;
- 2) il existe dans les plans **très peu de prescriptions précises** sur la manière de mettre en œuvre les politiques aux plans national, régional ou local, ainsi qu'en matière de secteurs d'activités.

Bien évidemment, le Conseil reconnaît qu'il y a des résultats positifs suite à toutes ces actions qui se déroulent, s'il est besoin de le mentionner, dans une **grande complexité**. De nombreux organismes communautaires offrent des services aux nouveaux arrivants et aux réfugiés, on organise des événements afin de favoriser une meilleure compréhension des relations interculturelles et afin de combattre le racisme, etc. Le MICC a par ailleurs développé un guide pour favoriser l'intégration des immigrants¹⁷³, et il compte actuellement six agents de liaison qui desservent plus de 130 communautés identifiées aux minorités ethnoculturelles. Leur rôle est :

- d'établir avec les « communautés culturelles » des constats sur leur vécu;
- de les accompagner dans la recherche de solutions adaptées à leurs besoins;
- d'établir et de maintenir des passerelles entre elles et les ministères et les organismes gouvernementaux;
- de faciliter l'accès aux services offerts par les ministères, les organismes publics et les organismes communautaires;
- de favoriser la concertation entre ces divers acteurs;
- de contribuer à la lutte contre le racisme et l'exclusion par la promotion du rapprochement interculturel;
- de représenter le MICC à des activités organisées par les « communautés culturelles »¹⁷⁴.

Un modèle semble donc prédominer depuis plusieurs années : en gros, le MICC est responsable de la sélection, de l'accueil et de l'intégration des immigrants. Sa **politique d'immigration**, comme on s'en doute, est en grande partie tributaire de la croissance économique : en temps de prospérité, celle-ci visera un plus grand nombre d'immigrants à admettre qu'en temps de récession. Une crise identitaire pourrait aussi avoir une influence sur les niveaux d'immigration. Toutefois, au Québec, dans le cadre de la consultation sur les niveaux d'immigration pour les années 2008 à 2010 qui a eu lieu au même moment que le débat sur les accommodements raisonnables, la grande majorité des intervenants a préconisé une hausse du nombre d'immigrants. Quant à la **politique d'intégration**, depuis près d'une trentaine d'années, outre l'intégration économique, les diverses politiques ont visé et visent encore, en tout ou en partie, les relations interculturelles harmonieuses et dès lors la reconnaissance de la diversité en tant qu'une richesse pour le Québec, le respect des valeurs démocratiques, l'usage du français comme langue publique, l'égalité entre les hommes et les

¹⁷³ MICC, *Apprendre le Québec. Guide pour réussir mon intégration*, Gouvernement du Québec, 2005b, 132 p.

¹⁷⁴ http://www.micc.gouv.qc.ca/52_2.asp?pid=644.

femmes, la lutte contre le racisme et les discriminations, etc. Mentionnons aussi qu'au printemps 2008, le gouvernement devrait publier une politique de lutte contre le racisme et les discriminations.

D'autres instances participent à l'élaboration ou la mise en œuvre de politiques. Par exemple, Le Conseil joue un rôle conseil en la matière, puisque le Ministère peut lui demander de l'éclairer sur divers sujets qui concernent ses responsabilités. D'autres ministères et organismes peuvent aussi se préoccuper de l'une ou l'autre des responsabilités, comme nous l'avons vu d'ailleurs un peu plus haut. C'est le cas du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) qui peut s'occuper de l'intégration des immigrants. Ainsi, Québec pluriel lancé par le MESS en 2004, vise à réduire les inégalités socioéconomiques vécues par les jeunes des minorités ethnoculturelles, dont les minorités visibles. Mais il s'agit là d'un programme parmi d'autres de ce ministère, et sa pérennité n'est aucunement assurée. Par ailleurs, bien que le MICC puisse travailler avec de nombreux partenaires sur des problèmes précis, on peut considérer que les projets qui en résultent, si louables soient-ils, risquent aussi de voir leurs effets être caractérisés par le court terme plutôt que par le long terme, si l'on considère que ces projets ne sont pas liés entre eux et qu'ils sont réalisés de manière ponctuelle. Par ailleurs, certaines collectivités locales ont aussi un rôle à jouer en matière d'accueil et d'intégration des immigrants en raison des ententes en la matière signées avec le MICC.

Autrement dit, s'il existe des ressources importantes pour favoriser l'intégration des immigrants, on note une difficulté à coordonner les activités entreprises dans le cadre de chacune des initiatives avec les divers plans d'action et entre chacune d'elles. Par exemple, qu'en est-il du lien entre quatre des mesures du MICC, dans son plan d'action 2004-2007, de créer un programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles, de la mobilisation des enjeux de l'insertion en emploi, de la francisation et de joindre les femmes des communautés ethnoculturelles qui vivent isolées? Est-ce que la quatrième mesure pourrait être intégrée dans les trois qui précèdent? C'est peut-être le cas, mais cette question illustre que la coordination des efforts, bien qu'elle ne soit pas toujours simple, est nécessaire. Nous y reviendrons dans la conclusion générale.

CONCLUSION

Si l'objectif principal de cette partie était de faire le point sur les politiques et initiatives québécoises en matière d'immigration et d'intégration des immigrants, tant le bref survol sur la situation internationale et la perspective canadienne nous ont permis de constater que le Québec est évidemment influencé par diverses instances, sans exclure qu'il puisse lui aussi les influencer. Toutefois, ce qui est plus important, c'est de constater les efforts qui ont été déployés depuis plus d'une trentaine d'années afin que les immigrants puissent bien s'intégrer au sein d'une société accueillante, donc ouverte à l'immigration. La continuité entre tous ces efforts et leur évaluation peut poser problème, plus particulièrement lorsqu'il y a un changement de gouvernement. Bien qu'il soit évident que les priorités ne soient pas les

mêmes selon les partis au pouvoir, il n'en demeure pas moins que cette idée de continuité est centrale. Et c'est pourquoi aussi la coordination des activités l'est. Et ce sont bien les plans d'action et les plans stratégiques qui devraient engendrer cette coordination à travers les années, sans rupture mais bien dans un souci de continuité. En effet, les divers gouvernements ont tous souhaité, depuis le début des années 1980, gérer la diversité croissante de manière harmonieuse afin de projeter l'image que la société québécoise vise l'inclusion sociale, au sens large, de tous.

Ainsi, si les plans résultent d'une planification de l'immigration qui a fait l'objet de consultations publiques, n'y aurait-il pas nécessité de les produire de manière concertée avec **divers acteurs sociaux** préoccupés ou impliqués par ces questions, mais aussi avec **l'ensemble** des ministères et organismes gouvernementaux? Ne serait-il pas important que ces mêmes acteurs puissent se rencontrer afin d'évaluer conjointement comment les actions concrètes qui doivent permettre au Québec d'atteindre les objectifs visés dans les plans ont été réalisées, par exemple au chapitre des impacts, de coûts sociaux et économiques positifs et négatifs et cela peu importe le parti au pouvoir? Ne serait-il pas nécessaire qu'il y ait un nouveau modèle de GDE? Nous pourrions voir si ce questionnement est pertinent en examinant, dans les deux prochaines parties, les deux domaines retenus, soit celui de la santé et des services sociaux, puis celui de la vie urbaine.

PARTIE III – LE DOMAINE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

Dans cette partie, nous abordons, dans la première section, les questions entourant l'adaptation réciproque des institutions et des usagers dans le secteur de la santé et des services sociaux. La notion d'équité est centrale, mais les usagers doivent aussi s'adapter. Trois modèles qui concernent l'offre en matière de santé et de services sociaux en fonction de la diversité ethnoculturelle existent pour ces raisons, d'autant plus que certains groupes sont plus vulnérables que d'autres. Dans la deuxième section, nous décrivons la réforme en matière de santé et de services sociaux entreprise récemment au Québec. Bien qu'il y en ait déjà eu d'autres, elle pourrait être une occasion non seulement de mieux cerner les enjeux liés à la GDE, mais d'y proposer des actions concrètes. Pour cela, il serait nécessaire de transformer les organisations qui appartiennent à la santé et aux services sociaux afin qu'il y ait une cohérence en matière de GDE. Des obstacles existent, mais aussi des pistes de solution.

3.1 UNE ADAPTATION MUTUELLE

L'accès aux services

Lorsqu'il est question de la prestation de soins de santé et de services sociaux aux nouveaux arrivants, la question de l'accessibilité aux services peut se poser relativement à l'information et à son décodage. Cela peut concerner un usager mais aussi le professionnel qu'il rencontre. Si l'un et l'autre ne se comprennent pas, il est évident que l'intervention risque de ne pas résoudre le problème, même s'il est banal. À plus forte raison, lorsqu'il s'agit de problèmes difficiles à résoudre et que les professionnels ne parviennent pas à les décoder à cause d'une incompréhension mutuelle, il peut s'avérer nécessaire de changer les pratiques afin d'arriver à déchiffrer la complexité de la situation. La GDE peut exiger des nouvelles pratiques, d'autant plus lorsque des immigrants sous-utilisent les services disponibles en raison d'une incompréhension des règles de fonctionnement, les laissant aux prises avec des problèmes qui ne peuvent qu'empirer¹⁷⁵. Par exemple, en matière de services sociaux, qu'en est-il de la situation de familles musulmanes dont le père, sinon les deux parents, se voient retirer la garde de leurs enfants par la Direction de la protection de la jeunesse notamment en raison du choc des cultures? Et que deviennent ces enfants une fois placés dans des familles d'accueil qui ne comprennent pas nécessairement cette autre culture?¹⁷⁶

S'il n'existe pas de liens entre l'utilisation des services sociaux et de santé et la date d'arrivée au Québec, en revanche les minorités ethnoculturelles utilisent moins les services que le reste de la population. Si l'on ne sait pas précisément pourquoi, il est intéressant d'insister sur le

¹⁷⁵ Jacqueline Oxman-Martinez and Jill Hanley, *Health and Social Services for Canada's Multicultural Population: Challenges for Equity*, Centre for Applied Family Studies (McGill University)/Groupe d'étude sur le racisme, la migration et l'exclusion (Université Libre de Bruxelles), Patrimoine canadien, 2005, 19 p. (http://www.pch.gc.ca/multi/canada2017/4_e.cfm).

¹⁷⁶ Noureddine Razik ne prêche plus dans le désert, *Maghreb Canada Express*, vol. II, no 6, 2004 (juin).

fait que les nouveaux arrivants utilisent autant les services que les immigrants qui sont établis au Québec depuis plus longtemps.¹⁷⁷ On pourrait cependant poser la question autrement : pourquoi les immigrants de longue date n'utilisent pas plus les services que ceux qui viennent tout juste d'arriver?

Pourtant, s'il est évident que les nouveaux arrivants ont tout intérêt à s'adapter aux pratiques en vigueur dans leur pays d'accueil, encore faut-il qu'ils puissent **avoir le temps** de les comprendre. En matière de santé et de services sociaux, un nouvel arrivant peut éprouver de la difficulté à saisir comment le système fonctionne (entrevue S-12). Par exemple, le décodage des sigles, les responsabilités qui incombent à chacun et où s'adresser posent de sérieux problèmes, parfois même pour les personnes qui sont nées au Québec.

L'accès égal aux services ne signifie pas qu'il faille nécessairement les offrir de manière identique à tous¹⁷⁸. Ainsi, dans certaines situations, il s'avère nécessaire d'adapter les services, afin d'éviter que certains individus ou certaines catégories sociales n'en soient exclus en raison de leurs origines ou de leur dates d'arrivée au Québec. Pourtant, cela peut aussi concerner des immigrants de plus longue date, voire leurs descendants qui, s'ils n'éprouvent pas nécessairement de problèmes d'accès aux informations et de leur décodage, pourraient nécessiter une approche différente en raison de facteurs culturels.

Comme il est question d'équité, mentionnons que cette notion est complexe à définir. Il n'y a pas de consensus sur ce qui est équitable ou même inéquitable. Des mesures équitables viseront à réduire les inégalités qui peuvent affecter des groupes marginalisés sans jamais parvenir à l'égalité, puisqu'en matière de santé, cela s'avère impossible. En effet, tous ne décodent pas les informations de la même manière, tous n'ont pas le même style de vie, les mêmes revenus, la même relation avec les professionnels, etc.¹⁷⁹. Les besoins différents et la nature hétérogène des usagers des services de santé et sociaux prescrivent donc de ne pas confondre le traitement égal et le traitement équitable¹⁸⁰. C'est pourquoi il peut s'avérer nécessaire de faire preuve d'une certaine ouverture même si ce n'était que pour une question d'économie des coûts. En effet, dans le secteur de la santé et des services sociaux, il n'y a qu'à penser aux erreurs de diagnostics dues à certaines barrières culturelles. Une erreur signifie qu'un deuxième ou un troisième diagnostics peuvent être nécessaires. Selon la situation, des mesures pourraient faire en sorte d'éliminer les obstacles, permettant ainsi

¹⁷⁷ Serge Chevalier et Sylvie Gravel, « Utilisation des services de santé et des services sociaux ». In *Immigrants récents au Québec : une adaptation réciproque? Étude auprès des communautés culturelles 1998-1999*, May Clarkson, Rébecca Tremblay et Nathalie Audet (sous la direction de), 2002, p. 247-259, Sainte-Foy, Institut de la Statistique du Québec.

¹⁷⁸ Harold Troper and Morton Weinfeld, 1999, *Op. cit.*

¹⁷⁹ Tessa Tan-Torres Edejer, « Santé, pauvreté et équité : état de la question au début du XXI^e siècle ». In *Une santé branchée sur la recherche. Perspectives du Conseil de la recherche en santé pour le développement*, Victor Neufeld et Nancy Johnson (sous la direction de), 2001, 320 p. Ottawa, Centre de recherche pour le développement international (http://www.idrc.ca/fr/ev-27385-201-1-DO_TOPIC.html).

¹⁸⁰ Mary Ann Mulvihill, Louise Mailloux et Wendy Atkin, *Améliorer les politiques et la recherche sur la santé des immigrantes et des réfugiées au Canada*, Winnipeg, Réseau canadien pour la santé des femmes, 2001, p. 8.

d'éviter des dépenses inutiles et donc d'offrir des services basés sur des principes d'équité, car il ne s'agit pas seulement d'un calcul comptable.

Par exemple, dans le cas du CLSC Côte-des-Neiges, s'il n'y a pas de mécanismes particuliers pour une communauté spécifique, l'équité et la sensibilité des approches sont importantes. L'accommodement raisonnable fait partie des pratiques quotidiennes de l'organisation dans la mesure où les ressources sont disponibles. En cas de manifestations de besoins très particuliers, le CLSC peut référer un client à un organisme communautaire qui, souvent, dispose d'une marge de manœuvre institutionnelle plus grande. (Entrevue S-13) Il faut toutefois mentionner l'existence, au CLSC Côte-des-Neiges, de deux services supra-territoriaux, bien qu'ils aient été fusionnés en mai 2006 sous le nom du Programme régional d'accueil et d'intégration des demandeurs d'asile (PRAIDA)¹⁸¹ :

- 1) le Service d'aide aux réfugiés et aux immigrants du Montréal métropolitain (SARIMM) qui « offre des services sociaux aux requérants du statut de réfugié, aux réfugiés, aux nouveaux arrivants et aux personnes dont le statut est précaire de la région de Montréal et, au besoin, de l'extérieur de Montréal »¹⁸²;
- 2) la Clinique Santé-Accueil qui a comme mission de permettre aux nouveaux arrivants dont le statut est précaire, d'avoir accès à des soins de première ligne et d'évaluer leur état de santé dans une perspective de prévention¹⁸³.

Évidemment, il ne s'agit pas de transformer les institutions en fonction de ce qui se fait ailleurs ou de la compréhension qu'en auraient les nouveaux arrivants. Il s'agit plutôt d'adapter des services selon ce qui est **possible et acceptable** (entrevues S-7 et S-13), afin de faciliter la résolution de problèmes et, en bout de ligne, **l'intégration** d'individus ou de groupes d'individus. Pourtant, encore aujourd'hui, il y a des intervenants et des gestionnaires qui remettent en question la pertinence des interventions adaptées aux immigrants, même dans une ville cosmopolite comme Montréal¹⁸⁴. Cependant, ce n'est pas parce qu'un individu est originaire d'un autre pays qu'il faudra nécessairement adapter les services différemment, d'autant plus qu'en venir à concevoir une approche uniquement du point de vue d'une clientèle ethnique, pourrait avoir des effets contraires à ceux recherchés. Il y aurait là risque de généralisation et de stigmatisation.

Quoiqu'il en soit, les interventions en contexte interculturel nécessitent une prise en compte de l'individu sous plusieurs angles, notamment ceux concernant son trajet migratoire et sa culture, ainsi que l'impact de ces deux variables sur les différents membres de la famille. S'il y avait dysfonction au départ au sein de la famille, il pourra y avoir une amplification des problèmes sous l'effet de la migration. (Entrevue S-10) De ce point de vue, il faut examiner

¹⁸¹ CSSS de la Montagne, « Une rencontre de l'ensemble du personnel avant les vacances », *Le fil conducteur*, No 4, 19 mai.

¹⁸² <http://www.clscote-des-neiges.qc.ca/fr/sac/SARIMM.aspx>.

¹⁸³ www.clscote-des-neiges.qc.ca/fr/doc_pdf/colloque_sa_historique_santeaccueil.pdf.

¹⁸⁴ www.iim.qc.ca/activites/ArchivesActivites/Archives_mai06.html. *Prise en charge des aînés des communautés ethnoculturelles*, Montréal, 2 mai 2006. Institut interculturel de Montréal.

chaque situation comme étant unique, bien qu'il soit possible de saisir des éléments de problématique communs. En effet, les familles immigrantes ont des besoins spécifiques qui concernent le processus d'intégration, d'où la question suivante : « *comment les institutions publiques font-elles leur part en cette matière?* » (Entrevue S-11).

Des modèles pour interagir avec la diversité

La notion d'équité est pourtant représentée à travers certaines pratiques. En matière de santé et de services sociaux, **tant au Québec qu'ailleurs au Canada**, lorsqu'il s'agit de s'adapter à la diversité, trois modèles de prestation de soins dominant :

- 1) *des services conventionnels multiculturels qui rehaussent le caractère culturellement approprié de leurs services en offrant de la formation visant à sensibiliser les intervenants aux réalités culturelles, en recrutant du personnel bilingue/ biculturel et en déployant des efforts de sensibilisation*¹⁸⁵;

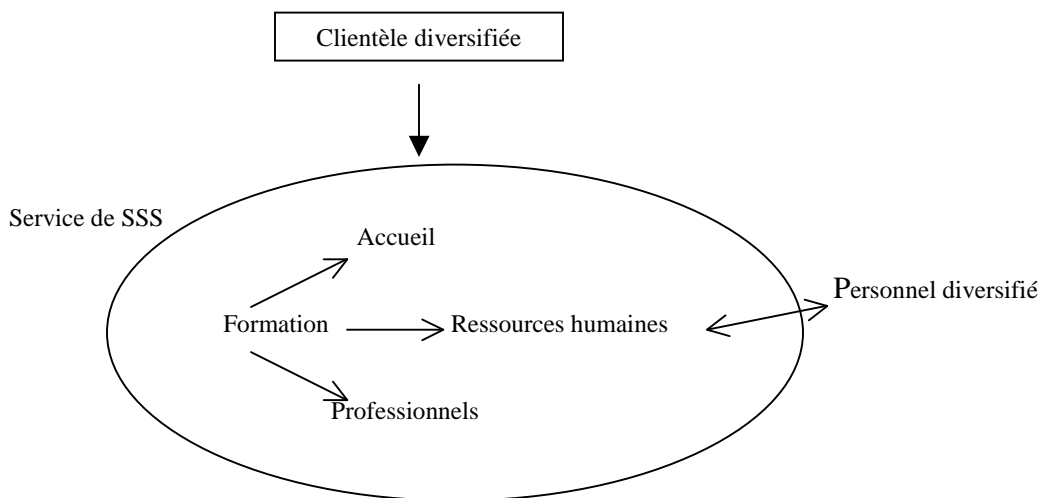


Figure 3.1 Services conventionnels multiculturels

La figure 3.1 indique que la clientèle diversifiée reçoit des services adaptés en fonction de pays ou de régions d'origine. On peut penser à des indications sur des panneaux ou à des pamphlets dans plusieurs langues qui peuvent guider la clientèle, à un personnel qui parle plusieurs langues, à un service de traduction sur place, etc. Les ressources humaines recrutent un personnel diversifié. L'ensemble du personnel incluant les ressources humaines est formé quant aux réalités entourant la GDE. On pensera, à Montréal, au CLSC Côte-des-Neiges ou à l'Hôpital général Juif;

¹⁸⁵ Ilene Hyman, « *Immigration et santé* », Ottawa, Santé Canada, 2001, p 63.

- 2) *des services parallèles offerts par des organisations immigrantes et ethnoculturelles à leur propre collectivité*¹⁸⁶;

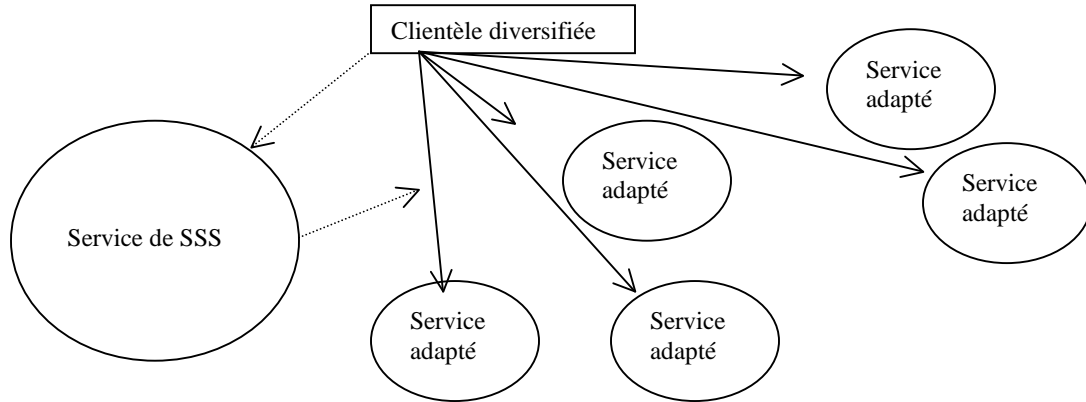


Figure 3.2 Services parallèles offerts par des organisations immigrantes et ethnoculturelles

La figure 3.2 suggère que dans certains cas, les services de santé et sociaux réfèrent à des organisations des cas dont ils ne peuvent s'occuper en raison de barrières culturelles ou encore qu'ils ne sont pas approchés par des communautés pour ces mêmes raisons ou par choix. On pensera à des services offerts par le Service à la famille chinoise du Grand Montréal qui, en tant qu'OBNL, offre notamment des services aux aînés **en partenariat** avec d'autres organismes (p. ex., visites à domicile, popote roulante et vaccination), mais aussi un soutien et un suivi aux personnes qui vivent des problèmes familiaux¹⁸⁷;

- 3) *des services de santé multiculturels, offerts par des organismes indépendants, élaborés pour répondre aux besoins de catégories ethniques larges plutôt qu'à ceux de groupes d'immigrants ou de groupes culturels spécifiques*¹⁸⁸.

Dans ce troisième cas, on peut faire état des même raisons évoquées au deuxième point. On pensera à L'Association multi-ethnique pour l'intégration des personnes handicapées qui, en tant qu'OBNL, offre des services à des personnes handicapées de toute origine ethnoculturelle, notamment en matière d'écoute active, de support moral, de visites amicales, de francisation, d'accompagnement, de démarches pour assurer les suivis et en matière de médiation. Elle offre un programme à l'intention des adultes des minorités ethnoculturelles ayant une déficience intellectuelle, auquel programme les participants sont notamment référés par des CLSC¹⁸⁹.

¹⁸⁶ *Ibidem.*

¹⁸⁷ Voir : <http://www.famillechinoise.qc.ca/>.

¹⁸⁸ Ilene Hyman, 2001, *Op. cit.*, p 63.

¹⁸⁹ Voir : <http://www.ameiph.com/>.

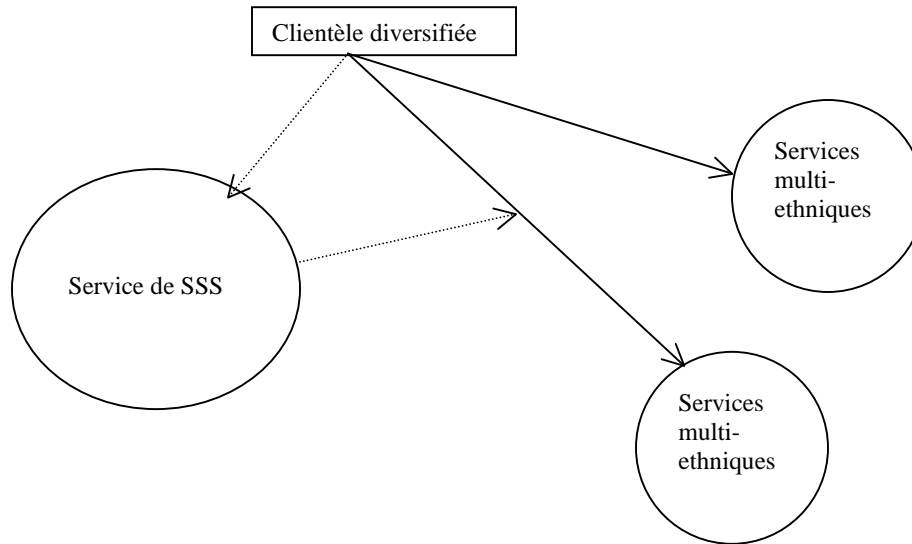


Figure 3.3 Services de santé multiculturels

On pourrait considérer que le premier modèle est l'idéal à atteindre pour l'ensemble des institutions de la santé et des services sociaux, du moins là où la diversité ethnoculturelle le justifie. C'est bien dans ce contexte que l'ensemble des services de santé et sociaux est offert. Toutefois, les deux autres modèles demeureraient sans doute importants afin justement de pallier certaines lacunes tant en ce qui a trait à l'accessibilité qu'à l'offre de services, peu importe les raisons.

Comme on le sait, les organismes communautaires peuvent contribuer de plusieurs façons à rendre les informations accessibles aux individus identifiés à des minorités ethnoculturelles. Par exemple, ACCÉSSS joue un rôle clef en ce qui a trait au dépistage du cancer du sein et d'autres maladies qui affectent les femmes¹⁹⁰. Des thèmes parfois tabous dans diverses cultures, telles les infections transmises sexuellement, l'utilisation de contraceptifs ou l'interruption de grossesse sont plus facilement abordés à l'intérieur des groupes constitués uniquement de femmes appartenant aux minorités ethnoculturelles¹⁹¹. L'instauration d'un climat de confiance est essentielle et demande, dans certains cas, du temps avant que l'intervention devienne possible (entrevue S-12), d'autant plus lorsque les représentations de la santé et des services sociaux ainsi que des professions qui s'y rattachent sont différentes entre le pays d'accueil et les pays d'origine (entrevue S-13).

Tous ne vont pourtant pas vers les organismes communautaires. Comme des immigrants proviennent de pays où la société civile semble peu développée, ou encore parce que l'action communautaire ne leur est pas familière, ils auront plus confiance en une institution tel un CLSC (entrevue S-12) qui pourra répondre à leurs préoccupations. D'autres facteurs comme la langue peuvent entrer en ligne de compte. Ainsi, les CLSC qui comptent des médecins

¹⁹⁰ <http://www.accesss.net/projets.html>.

¹⁹¹ <http://www.csf.gouv.qc.ca>.

qui parlent la même langue que certains usagers immigrants sont les plus fréquentés par ces derniers¹⁹² Certains avancent même que les services de santé et sociaux devraient être offerts par des individus provenant de la même origine que les utilisateurs¹⁹³. Comme on s'en doute, cela soulève de nombreuses questions, notamment en termes d'application¹⁹⁴. Pourtant, il serait à tout le moins indispensable de diversifier l'embauche de personnes de diverses origines dans de nombreux **secteurs** et de nombreuses **fonctions**.

Par ailleurs, le MSSS devrait se pencher sur les services de deuxième ligne afin qu'ils soient sensibilisés davantage aux questions entourant la diversité. Quant aux hôpitaux et aux centres gériatriques, ils ont souvent tendance à demander aux CLSC de prendre en charge les coûts et l'organisation découlant de la présence de personnes immigrantes dans leurs services (frais d'interprètes, organisation des rendez-vous, etc.). Pourtant, il serait nécessaire de favoriser la continuité entre les diverses instances. Par exemple, des agents de liaison ou des infirmières de liaison entre les CLSC et les hôpitaux pourraient permettre cette continuité. (Entrevue S-13)

Quoiqu'il en soit, les plans de communication dans les diverses institutions devraient être conçus de façon à faciliter plus particulièrement aux nouveaux arrivants, la compréhension et la bonne utilisation des services sociaux et de santé. L'accès à l'information sur l'organisation des services est indispensable pour assurer une meilleure utilisation. Cela pourrait nécessiter l'organisation de campagnes d'information à travers les organismes communautaires, les lieux de culte, les médias ethnoculturels, etc.

Des groupes vulnérables

De manière générale, les immigrants, au moment de leur arrivée au Canada, sont en meilleure santé que les Canadiens de naissance. Cela est compréhensible étant donné que l'état de santé de l'immigrant fait partie des critères de sélection. Toutefois, cela n'est plus le cas après un certain temps¹⁹⁵ et cet état s'applique généralement aux immigrants indépendants étant donné que ce n'est pas nécessairement le cas des réfugiés, d'autant plus lorsqu'ils ont été témoins ou victimes d'actes violents¹⁹⁶. En Colombie-Britannique, une étude¹⁹⁷ révélait que des personnes âgées d'origine chinoise « *présentaient généralement au moins autant d'affections chroniques et d'incapacités fonctionnelles que les Canadiens du même âge* »¹⁹⁸. Cela soulève

¹⁹² Lavoie et al., *Entre le soin et l'insertion. L'expérience de familles d'immigration récente qui prennent soin d'un proche*, Rapport de recherche, 2006 (à paraître); Marguerite Cagnet, 2001 *Services de santé et des services sociaux en milieu pluriethnique. Bilan critique de recherche 1997-2000*. Centre de recherche et de formation Équipe CQRS, Cahiers de recherche No 8.

¹⁹³ Harold Troper and Morton Weinfeld, 1999, *Op. cit.*

¹⁹⁴ Voir notamment : Marguerite Cagnet et al. *Organisation des soins infirmiers de santé primaire en milieu pluriethnique*, Série de publications du Centre de recherche et de formation, CLSC Côte-des-Neiges, sept. 2005.

¹⁹⁵ Dianne Kinnon, *Recherche sur l'immigration et la santé au Canada*, Ottawa, Santé Canada, 1999, 89 p.

¹⁹⁶ May Clarkson, « La santé des immigrants récents au Québec : une intégration à adapter et à parfaire », *Santé, Société et Solidarité*, no 1, 2005, p. 121-128.

¹⁹⁷ Neena L Chappell, David C. Lai, Ellen Gee et coll., *A study of the Chinese elderly in British Columbia*, Programme national de recherche et de développement en matière de santé (PNRDS), Ottawa, 1997.

¹⁹⁸ Dianne Kinnon, 1999, *Op. cit.*, p. 24.

l'importance de se pencher sur les causes qui contribuent à affecter l'état de santé des immigrants selon leur pays d'origine, selon leur sexe, selon leur âge, selon qu'ils aient immigré volontairement ou non, selon leur situation socioéconomique, etc. Pour prévenir, il faut être proactif et ne pas attendre l'apparition de maladies, d'autant plus que certains groupes ou catégories sociales sont plus vulnérables que d'autres.

Les problèmes d'adaptation culturelle toucheraient davantage les nouveaux arrivants que leurs enfants nés au Québec (entrevue S-7). Pourtant, les jeunes nés au Québec de parents immigrants (seconde génération) semblent éprouver des difficultés pour ce qui est de l'insertion sociale (entrevue S-3). Les institutions de la santé et des services sociaux ne réussissent pas toujours à les aider, surtout lorsque les jeunes des minorités souffrent particulièrement de la « déconnexion » entre l'évaluation faite par diverses institutions et le suivi qui se met en place. C'est pourquoi il est nécessaire d'organiser des séminaires qui réunissent des intervenants de plusieurs secteurs afin de trouver des pistes de solutions. Cela est d'autant plus important que les minorités ethnoculturelles sont souvent confrontées à un racisme silencieux qui se traduit par une évaluation défavorable de cette clientèle, et cela dans toutes les institutions. (Entrevue S-3)

Pourtant, plus particulièrement dans le cas du Centre jeunesse de Montréal – Institut universitaire, des efforts importants ont été entrepris pour adapter les services en fonction de la diversité depuis le début des années 1990 (entrevue S-10). Depuis 1995, il se penche sur la problématique des jeunes des minorités ethnoculturelles, plus particulièrement d'immigration récente. En partenariat avec la clinique transculturelle de l'Hôpital de Montréal pour enfants et le CLSC Côte-des-Neiges, il participe à des consultations innovatrices en équipe pour mieux desservir cette population et leur famille. Autour d'une même table, les différents acteurs (jeune, famille, interprète linguistique, personne de la communauté, professionnels) discutent en vue de comprendre la situation, identifier les difficultés et résoudre les problèmes. Ce type de pratiques fait ses preuves et même les intervenants verraient la possibilité de les utiliser pour l'ensemble de la population¹⁹⁹.

Le développement de **partenariats novateurs** avec des groupes communautaires est donc nécessaire (entrevue S-11). Par exemple, le séjour d'un jeune dans un centre jeunesse est facilité lorsque des groupes mobilisent des personnes auxquelles le jeune peut s'identifier. S'il s'agit de mesures apparemment simples, cela suppose que des minorités ethnoculturelles soient organisées et représentées par des organismes et des individus qui correspondent à leurs aspirations. Lorsque ce n'est pas le cas, le développement de partenariats et le degré de participation sont beaucoup plus difficiles à déployer (entrevue S-11), ce qui aura un impact négatif sur l'intégration ou la réintégration sociale d'un jeune dans la même situation (entrevue S-3).

¹⁹⁹ CPJIU, *Protection, santé mentale et culture : Une expérience de consultation en partenariat avec la clinique transculturelle de l'Hôpital de Montréal pour Enfants*, Montréal. 21 avril 2006.

Aux Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw, les communautés juives et les communautés noires anglophones sont très présentes, à la fois au regard du nombre de jeunes et au regard de l'implication communautaire et du développement de partenariats. Environ 25 % des clients des Centres Batshaw proviennent des communautés noires. À titre indicatif, en 2001, les communautés noires représentaient 2,1 % de la population québécoise²⁰⁰. L'institution a deux comités qui agissent à titre de conseillers au conseil d'administration : l'un concerne la communauté juive, l'autre la communauté noire. Un troisième comité, appelé Comité sur les questions multiraciales et multiculturelles, a pour mandat d'évaluer les politiques, les procédures, les programmes de formation et d'orientation, les critères d'embauche afin de s'assurer qu'ils tiennent compte, dès le départ, de la diversité. Mentionnons enfin que Batshaw prend en charge des jeunes autochtones provenant de régions éloignées et qui sont coupés de leur famille. À chaque année l'institution est l'hôte d'un Pow Wow, en collaboration avec diverses communautés autochtones. (Entrevue S-11)

Les femmes parrainées qui ont des jeunes enfants font aussi partie des groupes vulnérables. Elles éprouvent des difficultés à s'intégrer à la société d'accueil, alors que leur insertion se fait plutôt à travers la famille et la communauté d'origine. Et comme on le sait, même lorsque les nouveaux arrivants sont hautement scolarisés et qu'ils ont des expériences de travail, leur insertion dans la société québécoise ne se fait pas toujours facilement. Les processus d'exclusion sociale peuvent se traduire par des problèmes de santé mentale²⁰¹, alors que c'est dans ce domaine que les immigrants ont le plus de difficultés à trouver des services²⁰². En matière d'accès et d'adéquation des services de santé et sociaux pour les groupes vulnérables, les organismes communautaires sont des acteurs indispensables²⁰³, comme nous l'avons d'ailleurs déjà souligné.

La vulnérabilité peut évidemment toucher plusieurs catégories sociales et pas uniquement immigrantes. Toutefois, outre les jeunes et les familles immigrantes, on peut inclure les réfugiés qui peuvent avoir besoin d'un accès rapide à des services en raison de situations très difficiles liées à leur départ, ce qui peut avoir des répercussions sur leur santé physique et mentale. Ils n'ont pas toujours accès à des services même lorsqu'il s'agit de leurs enfants, comme dans le cas de la clinique transculturelle de l'Hôpital de Montréal pour enfants, notamment parce que le gouvernement fédéral ne couvre pas certains services spécialisés (entrevue S-3). Cette clinique dispose notamment d'un personnel diversifié et multidisciplinaire. D'autres centres hospitaliers, comme Jean-Talon et Sainte-Justine, ont également organisé des cliniques transculturelles.

²⁰⁰ Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *La pleine participation à la société québécoise des communautés noires*. Document de consultation, Montréal, Direction des relations interculturelles, 2005c, 36 p.

²⁰¹ ACCÉSSS, *Avis sur la question de la santé mentale des communautés ethnoculturelles au Québec*, 2005, 33 p.

²⁰² Lavoie et al. 2006, *Op. cit.*

²⁰³ Gilles Bibeau et al. *La santé mentale et ses visages. Un Québec pluriethnique au quotidien*. Gaëtan Morin éditeur, 2006, 289 p.

Cet aspect de vulnérabilité peut aussi caractériser des immigrants de plus longue date, par exemple des personnes âgées qui ne parlent ni français ni anglais, qui ne sont pas du tout intégrées et qui ont été rejetées par leur famille (entrevue S-7). La vulnérabilité s'applique aussi à des familles qui refusent de placer des parents en CHSLD, même lorsque cela serait nécessaire afin de prévenir l'épuisement des membres de la famille qui apportent leur soutien, très souvent des femmes (entrevue S-13). Il existe d'ailleurs des CHSLD dont les bénéficiaires font partie d'une minorité ethnoculturelle telle que chinoise, juive et italienne. Chacun compte un centre de jour pour les personnes âgées qui demeurent encore dans leur domicile, mais qui commencent à perdre leur autonomie²⁰⁴. Dans ce contexte, une personne interviewée considère qu'il serait important que le plan du MSSS mette en lumière la réalité des migrants internationaux afin de mieux saisir la problématique²⁰⁵. Il lui faudra aller plus loin étant donné que dans son plan stratégique 2005-2010²⁰⁶, le MSSS ne fait aucunement mention d'une clientèle immigrante. La politique de la santé et du bien-être, à partir de laquelle les priorités de recherche sont fixées, ne fait même plus mention des immigrants parmi les populations vulnérables. (Entrevue S-13)

L'analyse de la diversité doit donc prendre en compte que différentes catégories sociales « évoluent dans des cadres sociaux, culturels et économiques distincts qui peuvent nécessiter l'adoption de politiques particulières » qui pourront contribuer à améliorer leur santé²⁰⁷. Autrement dit, il faut déterminer ce qui affecte l'état de santé des immigrants avec les années, mais surtout voir comment contribuer à maintenir et à promouvoir leur état de santé.²⁰⁸ S'il est vrai que la recherche sociale a révélé beaucoup d'informations sur la situation des populations des minorités ethnoculturelles, il y a peu de données à jour sur l'état de leur santé physique. Il faudrait donc promouvoir des recherches afin de déterminer s'il existe une prédisposition pour développer certains types de maladies selon les origines ethniques. La réforme québécoise en matière de santé et de services sociaux pourrait être l'occasion de répondre à ces diverses préoccupations. Dès lors, dans une perspective de prévention et de promotion de la santé de la population, il serait indispensable d'inclure les minorités ethnoculturelles **dans l'élaboration des politiques** et des plans de santé ministériels, aux niveaux régional et local. Est-ce le cas?

3.2 LA RÉFORME QUÉBÉCOISE EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX

Des initiatives de gestion de la diversité ethnoculturelle

Depuis une vingtaine d'années, le gouvernement du Québec est sensibilisé aux questions entourant l'accessibilité des immigrants aux soins de santé dans un contexte où les

²⁰⁴ ADRLSSSS Montréal, 2005 *Les services destinés aux personnes en perte d'autonomie liée au vieillissement. Jeux, perspectives, balises régionales*, Montréal, 72 p.(www.santemontreal.qc.ca).

²⁰⁵ Il s'agit du *Plan stratégique 2005-2010*. On n'y traite aucunement des immigrants, mais on y mentionne notamment l'importance d'offrir des services adaptés aux communautés crie et inuite.

²⁰⁶ Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2005, *Op. cit.*

²⁰⁷ Mulvihill, Mailloux et Atkin, 2001, *Op. cit.*

²⁰⁸ Ilene Hyman, 2001, *Op. cit.*

organisations communautaires ont revendiqué des services adéquats. Outre les pressions de la société civile, deux événements clef ouvrent la voie à la visibilité des minorités ethnoculturelles à la fin des années 1980 :

- 1) une enquête de Santé Québec dont 11 % des répondants étaient des immigrants; elle avait donné lieu à un rapport du Comité sur l'accessibilité des services de santé et des services sociaux du réseau des communautés culturelles du Québec (rapport Sirros);
- 2) un rapport de la Commission d'enquête sur les services de santé et les services sociaux (rapport Rochon) qui faisait notamment état de la diversité ethnoculturelle importante du Québec²⁰⁹.

Suite à ces enquêtes, le gouvernement met sur pied, en 1989, un plan d'action triennal devant favoriser l'accessibilité des services aux minorités ethnoculturelles. Dans cette foulée, notons que dans l'énoncé politique *Au Québec pour bâtir ensemble*, dont nous avons discuté dans la deuxième partie, il était question de favoriser :

*[...] l'intégration de la dimension interculturelle à tous les programmes du ministère de la Santé et des Services sociaux, l'élaboration et la réalisation de plans de services régionaux, la création d'une banque d'interprètes linguistiques ou culturels pour appuyer les intervenants du réseau ainsi que la mise en place d'un programme d'information à l'intention des communautés culturelles*²¹⁰.

Soulignons aussi la création du Bureau des services aux communautés culturelles créé en 1989. L'un des objectifs était de donner des formations aux gestionnaires des établissements et aux intervenants et travailleurs de la santé et des services sociaux. Par la suite, des organismes communautaires, des établissements universitaires et des centres de recherche ont développé des programmes et ont offert des sessions de formation.

Certains objectifs du plan d'action de 1989 ont été réalisés concernant principalement l'accessibilité des personnes allophones aux services : création d'une banque d'interprètes linguistiques et culturels à Montréal, services d'interprétariat offerts par des organismes communautaires dans d'autres régions, formation des travailleurs de la santé à l'intervention en milieu interculturel, création des comités chargés de la diversité, etc.

Rappelons d'ailleurs que le Conseil des communautés culturelles et de l'immigration, maintenant le Conseil des relations interculturelles, dans la foulée du Comité Sirros et de la Commission Rochon, avait soulevé l'importance d'adapter les services de santé et sociaux aux « communautés culturelles » : décentralisation, embauche de personnes des

²⁰⁹ Roger Gosselin, *À petits pas... de la Commission Castonguay-Nepveu à la commission Rochon*, sans date, p. 78 à 87.

²¹⁰ MCCI (1991 : 82).

« communautés culturelles », partenariat avec le milieu communautaire, etc.²¹¹. Ces recommandations sont toujours d'actualité bien que le contexte ne soit pas le même.

En 1994, le MSSS présente un plan intitulé *Accessibilité de services aux communautés ethnoculturelles – Orientations et plan d'action 1994-1997*. Dans ce plan d'action, un ensemble de mesures est proposé afin de favoriser l'accessibilité aux services de santé et sociaux pour les minorités ethnoculturelles : reconduire le comité avisé au Bureau des services aux communautés culturelles, soutenir les régies régionales afin qu'elles développent un plan d'action en matière d'accès aux services pour les personnes immigrantes et issues des « communautés culturelles », faciliter la communication entre les intervenants et les usagers, offrir des formations sur les questions entourant le pluralisme, développer des partenariats avec les organismes communautaires, accroître la présence des personnes des communautés ethnoculturelles dans toutes les instances en fonction d'une représentation du poids démographique, etc.²¹². En 1998, un autre plan similaire à celui de 1994 est mis de l'avant, qui insiste sur la prise en compte et le maintien de l'identité culturelle du Québec.

Au cours de ces années, divers articles de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* sont venus donner une portée plus grande à cette accessibilité²¹³. Mais d'autres objectifs tout aussi importants n'ont pas été réalisés, si l'on pense seulement à l'intégration de la dimension interculturelle à tous les programmes du MSSS, pourtant un élément central en matière d'accessibilité aux services.

Bref, depuis plusieurs années, tant le gouvernement que le MSSS sont sensibilisés face aux questions entourant la prestation de services aux minorités ethnoculturelles. Par exemple, les interprètes culturels font maintenant partie du système de la santé et des services sociaux. Ils assurent la traduction linguistique et l'interprétation du contenu culturel de tout ce qui se dit lors d'une intervention. En ce qui concerne le territoire de Montréal, les interprètes sont choisis, formés et accrédités par la banque. La banque agit comme intermédiaire entre les établissements de santé et les utilisateurs. En plus de respecter un code d'éthique à chaque nouvelle situation, l'interprète doit se préparer et connaître le « jargon » utilisé dans le système²¹⁴. Si l'on peut toujours se demander jusqu'à quel point les interprètes sont toujours neutres ou totalement objectifs, il n'en demeure pas moins que leur présence est essentielle. Pourtant, on fait état de **problèmes** qui ne sont pas réellement résolus ou qui se répètent avec les années. Autrement dit, il y a plusieurs changements dans le réseau de la santé et des services sociaux sans que des évaluations, des études d'impacts et l'état de santé de la population puissent témoigner concrètement de leurs bienfaits. C'est pourquoi il nous faut maintenant aborder la réforme des services de santé et sociaux.

²¹¹ CCCI, *L'accessibilité des membres des communautés culturelles aux services de santé et aux services sociaux*, 1988.

²¹² Vento, 2004, *Op. cit.*

²¹³ Guadalupe Vento, *État de situation sur l'accessibilité des services sociaux et de santé aux immigrants et aux communautés ethnoculturelles*, Montréal, Alliance des communautés culturelles pour l'égalité dans la santé et les services sociaux (ACCÉSSS), 2004, 99 p.

²¹⁴ Banque interrégionale d'interprètes, bilan 2003-2004 www.santemontreal.qc.ca.

La réforme proprement dite

En 2004, le gouvernement du Québec entreprend une réforme en matière de santé et de services sociaux. Elle vise à répondre aux besoins de la population, dont les clientèles vulnérables, afin d'améliorer sa santé et son bien-être, à travers une offre de services mieux adaptée sur un territoire préalablement circonscrit²¹⁵. La responsabilité populationnelle est d'assurer l'accès aux services appropriés, leur continuité et leur qualité, dans une perspective de continuum de services. L'efficacité des interventions et des actions dans les milieux de vie est octroyée aux autorités régionales et locales qui doivent rendre compte de l'état de santé des populations desservies²¹⁶.

Ainsi, en 2004, étaient créés 95 réseaux locaux de services de santé et de services sociaux (RLS). Dans chacun de ces réseaux était implanté un centre de santé et de services sociaux (CSSS) qui résultait de la fusion d'un CLSC, d'un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) et d'un centre hospitalier (le cas de 78 CSSS)²¹⁷. Dans d'autres cas, il pouvait s'agir uniquement de la fusion de CLSC, comme cela a été le cas des CLSC Métro, Parc Extension et Côte-des-Neiges devenus le CSSS Côte-des-Neiges, Métro et Parc Extension (entrevue S-14), puis renommé CSSS de la Montagne.

Les CSSS relèvent de 16 agences de la santé et des services sociaux qui coordonnent, au plan régional, l'organisation des services des réseaux locaux. Leur mandat est de mettre sur pied des réseaux locaux de services en favorisant la fusion d'établissements. Mentionnons qu'il existe une Régie régionale de la santé et des services sociaux du Nunavik et un Conseil Cri de la santé et des services sociaux de la Baie James.²¹⁸

Le CSSS, s'il peut être perçu par certains comme une porte d'entrée en matière de santé et de services sociaux (entrevue S-4), ce que devaient d'ailleurs constituer auparavant les CLSC (entrevue S-14), peut guider les usagers vers des partenaires qui font partie du réseau : clinique médicale, entreprises d'économie sociale, groupes de médecine familiale, centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés ou surspécialisés, etc.

Le CSSS constitue la première ligne, les centres jeunesse et les services de réadaptation constituent la deuxième, et les centres hospitaliers universitaires forment la troisième ligne (entrevue S-4).

²¹⁵ David Levine. *The Reform of Health and Social Services in Quebec*. Gouvernement du Québec, Montreal Regional Health Authority, 2005.

²¹⁶ Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et des services sociaux de Montréal, *L'approche populationnelle : une nouvelle façon de voir et d'agir en santé*, Québec, 2004.

²¹⁷ <http://www.msss.gouv.qc.ca/index.php>.

²¹⁸ <http://www.msss.gouv.qc.ca/index.php>.

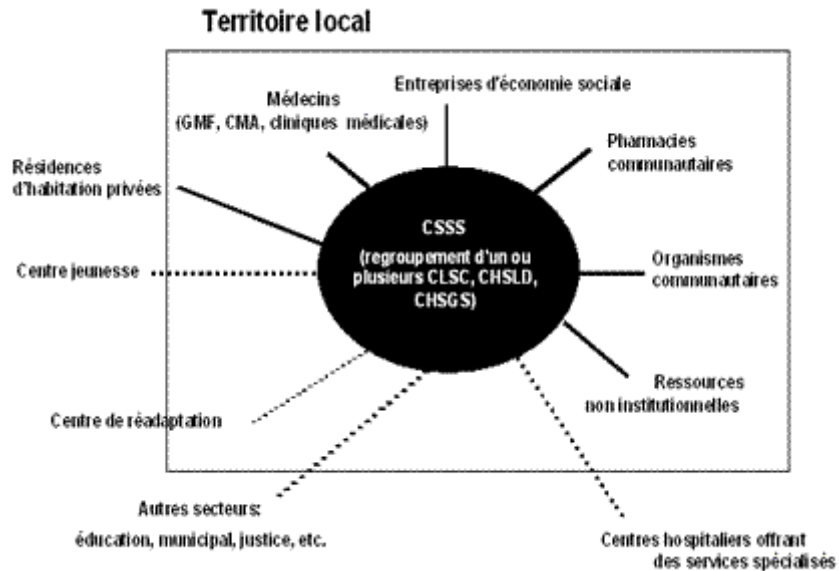


Figure 3.4 Réseau local
 Source : <http://www.santemontreal.qc.ca/fr/portrait/csss.html>

L'une des responsabilités majeures que l'on a attribuées au CSSS est d'assurer la prévention et la promotion de la santé chez la population en général résidant sur son territoire, ainsi que celle des populations vulnérables. Pour y arriver, chaque CSSS a exprimé, dans son plan d'action local en santé publique, ses objectifs et les mesures concrètes à prendre²¹⁹.

Les CSSS doivent être gérés par un conseil d'administration formé de gestionnaires, de cliniciens, de représentants de la population et d'usagers²²⁰. Tant en ce qui concerne les représentants de la population que ceux des usagers, il serait sans doute important de réserver **un siège** pour différentes catégories sociales, si ce n'est pas déjà le cas : immigrants, autochtones, femmes, jeunes, personnes handicapées, etc.

Cette volonté de regrouper les établissements et de décentraliser les services provenait du constat de cloisonnement entre les différents établissements qui nuisait à la continuité des services (entrevue S-4). Il apparaissait nécessaire de simplifier les procédures administratives (entrevue S-14). Le regroupement permet d'offrir un accès à plus de services et favorise le travail en commun entre les institutions. Cependant, chaque organisation devrait pouvoir conserver la latitude de répondre aux besoins spécifiques de sa clientèle. Par exemple, le CLSC Parc Extension a créé un service d'information dédié aux nouveaux arrivants, ainsi que des rencontres prénatales dans la langue d'origine des participantes. Si le CLSC fait un grand usage des services de la banque d'interprètes, il fait aussi appel à son personnel qui

²¹⁹ Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et des services sociaux Montréal, *Le Centre de santé et de services sociaux au cœur de la nouvelle organisation de services*, Québec, 2004.

²²⁰ MSSS, *L'intégration des services de santé et des services sociaux. Le projet organisationnel et clinique et les balises associées à la mise en œuvre des réseaux locaux de services de santé et de services sociaux*, Québec, Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux, 2004, 26 p.

maîtrise différentes langues. « *Ces exemples d'adaptation doivent demeurer possibles au sein des nouveaux CSSS.* » (Entrevue S-12)

D'ailleurs, dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux, il est précisé que l'organisation des services doit tenir compte des particularités linguistiques et culturelles des territoires et favoriser, compte tenu des ressources, l'accessibilité des services de santé et des services sociaux, dans leur langue, pour les personnes issues des différentes « communautés culturelles » du Québec (art. 2.5 et 2.7). Chaque conseil d'administration d'établissement se doit d'en tenir compte dans l'élaboration de ses priorités, de ses orientations et de l'organisation de son offre de services (art.171). Bien que ces articles de loi soient à la base de l'adaptation des services dans le réseau de la santé, sa mise en œuvre nécessite des ressources matérielles importantes mais aussi l'implication des gestionnaires afin d'en démontrer le bien-fondé.

Des obstacles à surmonter

Sur le plan local, c'est principalement dans la région de Montréal que les plans locaux d'action 2004-2007 des 12 CSSS ont été déposés et ont fait l'objet d'une analyse de la part de la Direction de la santé publique de Montréal-Centre (DSP, 2005) Selon les résultats, les minorités ethnoculturelles ont été considérées à deux reprises. D'une part, on fait état de familles ayant des enfants d'âge préscolaire dont on souhaite favoriser « *l'accessibilité aux programmes en petite enfance et leur adaptation culturelle, dans les secteurs de CLSC où se retrouvent les nouveaux arrivants et les communautés ethnoculturelles* »²²¹; d'autre part, on vise à faciliter « *l'accessibilité et l'adaptation culturelle des programmes et des interventions à l'intention des jeunes immigrants* »²²².

Si tel est effectivement le cas pour la région administrative de Montréal, dont l'une des préoccupations est d'améliorer les conditions de santé des jeunes et de leur famille²²³, que se passe-t-il ailleurs au Québec? Même si la grande majorité des minorités ethnoculturelles sont à Montréal, d'autres régions du Québec telles que Gatineau, la Montérégie ou Laval, comptent de plus en plus d'immigrants. Certaines régions, par exemple l'Estrie, la Beauce et le Lac-Saint-Jean accueillent des familles immigrantes, principalement des réfugiés. Il sera important de connaître les engagements aussi bien des agences que des CSSS vis-à-vis ces populations. Nous savons que des agences de développement de réseaux locaux des services de santé et des services sociaux (ADRLSSS), comme celui de la Montérégie, ont un comité régional de programme d'accès aux services de santé et sociaux pour les « communautés

²²¹ Par la traduction de l'information par dépliants et affiches et par la tenue d'une banque d'interprètes.

²²² Cela se fera par l'adaptation d'approches, de programmes et d'outils, par le soutien aux tables de concertation et le développement de projets, par l'accueil des immigrants, la diffusion d'information sur les ressources et le soutien aux parents, par la réalisation de portraits et l'analyse de la situation.

²²³ ADRLSSS Montréal *Vers des réseaux locaux de services de santé et de services sociaux à Montréal : programme jeunes en difficulté 0-17 ans : balises régionales et perspectives d'implantation dans les réseaux locaux de services de santé et de services sociaux*, Montréal, 2004, éditeur, Louis Côté; rédaction, Françoise Alarie, Monique Tessier ; collaboration à la rédaction, Denis Chevalier et al., juillet.

culturelles ». Celui de la Montérégie appuie une recherche en cours sur l'accessibilité des services pour les femmes des communautés haïtienne, afghane et chinoise²²⁴. Pour ce qui est de l'Agence de Laval, en partenariat avec des organismes communautaires chargés de l'accueil des immigrants, elle offre les services d'interprétariat et de la formation aux professionnels qui le souhaitent sur l'intervention en milieu interculturel²²⁵. Il faut souligner, en ce qui concerne l'accessibilité à des services d'interprètes, que la seule agence qui gère une banque d'interprètes est celle du territoire de Montréal qui l'a mise sur pied et qu'elle gère. En dehors de la métropole, on trouve d'autres services d'interprètes au sein d'organismes communautaires, comme c'est le cas de l'Estrie, de l'Outaouais et de la Capitale Nationale dont le financement vient en partie des agences et d'autres organismes.

La réforme pourrait donc être une occasion non seulement de mieux cerner les enjeux liés à la GDE, mais d'y proposer des actions concrètes. La prise en compte de la diversité est tributaire de la capacité des organisations à se transformer de l'intérieur. Or cette capacité n'est pas très grande s'il n'y a pas une volonté politique de transformation portée par le plus haut niveau de gestion. (Entrevue S-9) Ainsi, les « *réalités interculturelles doivent traverser toute l'organisation et ne pas demeurer une préoccupation marginale* »²²⁶. Toutefois, d'autres préoccupations peuvent naître. Si une organisation peut développer une meilleure compréhension de la complexité reliée à la GDE, la charge de travail peut devenir plus intense en raison :

- 1) des efforts de liaison supplémentaires avec les communautés;
- 2) des liens parfois faibles voire inexistantes entre la clientèle et le réseau de la santé et des services sociaux;
- 3) de l'accompagnement parfois nécessaire;
- 4) du besoin d'adapter les repas et d'autres besoins quotidiens à la réalité culturelle;
- 5) de la difficulté de trouver des ressources qui offrent des services en anglais (entrevue S-11).

Cela n'est pas sans rappeler les nombreuses contraintes d'ordre structurel auxquelles sont confrontés les professionnels de la santé qui ont une formation complétée à l'étranger. Au Québec, peu de corporations et d'ordres professionnels ont changé leurs règles afin de faciliter le droit de pratique au Québec²²⁷, bien qu'il y ait des efforts en ce sens. À titre d'exemple, le dépôt du « *Projet de loi n° 14 – Loi modifiant le code des professions concernant la délivrance de permis* », en mai 2006. Notamment, le Code des professions est modifié « *afin de permettre la délivrance d'un permis ou d'un certificat de spécialiste au titulaire d'une autorisation d'exercer une profession hors du Québec et qui satisfait aux*

²²⁴ ADRLSSSSMontérégie http://www.rsss16.gouv.qc.ca/Menu_Gauche/4-Publications/4-Rapports_Annuels/agence_pub_rapport_annuel_2004-2005.pdf.

²²⁵ ADRLSSSS Laval, Rapport annuel de gestion 2004-2005, www.ssslaval.qc.ca.

²²⁶ Centre jeunesse de Montréal, *Plan d'accès aux services pour les clientèles issues des communautés ethnoculturelles, 2003-2006*, Comité aviseur, 2003, p. 5.

²²⁷ http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/AccesProfessionsMetiers_ProjetsMai2006.pdf.

conditions prévues par règlement de l'ordre professionnel contrôlant l'exercice de cette profession au Québec ».

Pourtant, dans un contexte de pénurie, sur les 16 399 médecins qui pratiquaient au Québec au 1^{er} mai 2007, 13 886 (84,7 %) étaient des diplômés du Québec, 1 733 (10,6 %) de l'étranger et 780 (4,7 %) d'une autre province canadienne et des États-Unis²²⁸. Or, durant la même période, c'est « *112 médecins étrangers qui ont vu leur parcours s'arrêter aux portes des universités après avoir réussi les examens du Collège des médecins et de l'Office de la langue française* », alors que les facultés affichaient plus de 80 postes de résidences vacants.

Dès lors, des exigences reposant uniquement sur l'appartenance à un ordre professionnel peuvent constituer une barrière à l'embauche des minorités, barrière qui peut retarder de plusieurs années les efforts d'une organisation pour diversifier son personnel (entrevue S-9). Et lorsqu'il y a diversification, l'insertion des travailleurs des minorités ethnoculturelles dans certains établissements du secteur de la santé et des services sociaux se fait très souvent selon une division ethnique du travail. Les préposés aux bénéficiaires, les auxiliaires familiales et sociales, sans parler du personnel de soutien, plus particulièrement le personnel de l'entretien ménager, sont très souvent issus des minorités ethnoculturelles. Quant aux professionnels, on retrouve des minorités ethnoculturelles principalement chez les travailleuses sociales, suivies des infirmières. Cependant, même les infirmières, principalement celles qui se déplacent à domicile, font l'objet de propos racistes de la part des usagers, sans que dans le code d'éthique il n'y ait de recours prévu pour ce type de comportement.²²⁹

Des pistes de solution

Il est prévisible qu'une intervention visant à régler un problème avec un immigrant sera plus onéreuse s'il faut plus de temps qu'avec un non-immigrant ayant le même problème, d'autant plus s'il ne comprend pas la langue de l'intervenant²³⁰. Afin de réduire ces coûts, une partie de la solution pourrait consister à embaucher du personnel de la santé et des services sociaux qui ont une connaissance pratique ou théorique d'autres cultures, sans pour cela remettre en question les formations en la matière dans les organisations. S'il y a un coût à ces formations, ce sera encore là plus efficace et moins onéreux que de ne pas intervenir, bien qu'il serait nécessaire d'établir les bases sur lesquelles ces formations devraient être offertes afin d'avoir une **certaine uniformité** dans le réseau de la santé et des services sociaux. Cela nécessiterait de faire au préalable une évaluation de ce qui existe en la matière. Il est souhaitable que l'immigrant s'adapte, par exemple qu'il maîtrise le français, mais comme nous avons postulé

²²⁸ <http://www.cmq.org/DocumentLibrary/UploadedContents/CmsDocuments/Tableau7.pdf>.

²²⁹ Marguerite Cognet et Laurent Raigneau, « Le genre et l'éthnicité : le critère voilé de la délégation des actes de santé », *Cahiers du Gres*, 2002, Vol 34, No __, p. 25-38.

²³⁰ Alex Battaglini avec la collaboration de Michel Désy, Danièle Dorval, Léo-Roch Poirier, Michel Fournier, Hélène Camirand et Daniel Fecteau., *L'intervention de première ligne à Montréal auprès des personnes immigrantes : Estimé des ressources nécessaires pour une intervention adéquate*, Montréal, Direction de la santé publique, 2005a, 10 p.

que le Québec continuera de faire appel à l'immigration pour régler divers problèmes, ces derniers se répéteront sans aucun doute dans le temps.

Concernant précisément l'embauche de personnes des minorités ethnoculturelles comme solution afin de réduire la nature des problèmes dans le secteur de la santé et des services sociaux, une personne interviewée du CSSS du Nord-de-l'Île, qui a repris son nom pour Bordeaux-Cartierville–Saint-Laurent, où la diversité ethnoculturelle sur le territoire est pourtant élevée, indiquait : « *la question a été soulevée, mais on ne reçoit pas de CV²³¹ des personnes [de ces communautés]* » (entrevue S-7). D'un point de vue opposé, lorsque des mesures tel un affichage des postes de manière élargie ont été mises sur pied, il existerait une perception selon laquelle « *il ne sert à rien d'expédier son CV lorsque l'on est issu des communautés culturelles pour la simple raison qu'il ne sera pas examiné* » (entrevue S-7).

Que ces faits ou perceptions soient fondés ou non, en matière d'embauche, il y a certes encore beaucoup à faire. Par exemple, au CLSC Parc Extension, on encourage les cadres à embaucher des personnes des minorités visibles (entrevue S-12). Paradoxalement, s'il est souhaité recruter davantage de cadres d'origines variées dans ce type d'organisation, en général, il y aurait très peu de cadres issus de minorités ethnoculturelles « *parce que ces individus ne correspondent pas à la culture de l'organisation. Il existe une grande difficulté d'avancement car, à ce niveau, les organisations sont figées.* » (Entrevue S-7) D'un autre point de vue, il n'est pas nécessaire de pratiquer systématiquement de la discrimination positive lorsque les individus qui postulent un poste savent dès le départ que le CSSS pour lequel ils veulent travailler est dans un contexte multiethnique, comme c'est le cas de celui de la Montagne. Ils sont déjà sensibilisés à ce que cela signifie. Évidemment, une telle pratique systématique pourrait faire en sorte de développer des effets négatifs si une organisation en venait à recruter du personnel uniquement selon des critères ethniques. (Entrevue, S-14)

Dans certains cas, des CSSS doivent prendre en compte la diversité ethnoculturelle depuis déjà plusieurs années, alors que les immigrants représentent près de 50 % de la population de leur territoire. Cependant, en matière d'embauche du personnel issu des minorités ethnoculturelles, si dans le cas de Bordeaux-Cartierville–Saint-Laurent le personnel est plutôt très peu diversifié (entrevue S-7), dans le cas de la Montagne ce serait environ 25 % du personnel qui serait constitué de personnes issues des minorités ethnoculturelles. En ce qui concerne le reste du personnel, la majorité est constituée de personnes qui sont sensibles à la diversité pour avoir voyagé ou travaillé dans des situations connexes, etc. (Entrevues S-12, S-13 et S-14). La formation interculturelle n'en demeure pas moins très importante et la présence d'un personnel diversifié a un impact positif sur les perceptions et le développement des compétences interculturelles au sein de l'organisation, alors que celle-ci s'est dotée d'un plan de ressources humaines pour valoriser et gérer la diversité (entrevue S-13). Dès lors, l'approche à privilégier doit être transversale, puisque la diversité est présente dans toutes les couches de la société et se manifeste aux niveaux régional et local. (Entrevue S-8)

²³¹ Curriculum vitae.

Il apparaît donc nécessaire de sensibiliser et de former l'ensemble du personnel des organisations face aux problèmes qui peuvent découler de l'utilisation de services par une clientèle diversifiée, d'autant plus lorsque des secteurs ne sont que faiblement desservis par des organisations ayant un personnel qui reflète cette diversité, y compris les postes de direction ou de gestionnaires. Comme les organismes publics qui offrent des services de santé et sociaux ne peuvent pas être transformés du jour au lendemain en ce qui regarde la composition du personnel, certaines actions peuvent avoir un effet significatif. Ainsi, l'intégration de représentants des minorités ethnoculturelle aux structures de gouvernance, par exemple un conseil d'administration, peut s'avérer essentielle. Ces instances décisionnelles étant sensibilisées à certaines réalités, elles pourront contribuer à **transformer** les organisations²³². Par ailleurs, la présence d'un personnel diversifié a un impact positif sur les perceptions et le développement des compétences interculturelles et les organisations devraient même se doter d'un plan de ressources humaines pour valoriser et gérer la diversité (entrevue S-13).

S'il est difficile d'estimer combien peut coûter la GDE, il est possible d'identifier certaines actions auxquelles seraient consacrés des montants, c'est-à-dire des outils :

- 1) évaluation de la situation;
- 2) élaboration de pratiques, de politiques ou de procédures nouvelles;
- 3) formation et perfectionnement;
- 4) mesures d'accommodement raisonnable;
- 5) lutte à la résistance à la diversité²³³.

Comme nous l'avons mentionné plus haut, il ne s'agit pas de viser tous les CSSS avec de telles mesures, mais ceux où cela est nécessaire. Par exemple, il ne serait pas pertinent d'engager de telles mesures dans un endroit où il n'y a aucun immigrant, cela n'empêchant pas la transmission d'information sur ces réalités. Par ailleurs, ne faudrait-il pas justement profiter de la réforme pour fournir des outils permettant d'évaluer et d'ajuster les pratiques? Ne serait-il pas important d'aller un peu plus loin, c'est-à-dire de développer des services suprarégionaux afin de soutenir l'adaptation des services à la diversité tout en maintenant une approche locale? (Entrevue S 3) Dans la même optique, s'il y a une absence d'une vision partagée entre les institutions, l'approche populationnelle prônée par le MSSS pourrait être une opportunité afin que des CSSS développent une grille commune qui inclurait la diversité ethnoculturelle dans leurs préoccupations, du moins, encore une fois, là où ce serait pertinent. (Entrevue S-11) Notons que si cette approche n'est pas nouvelle en soi, elle exigerait des gestionnaires de passer :

- 1) d'un objectif de service à un objectif de santé (p. ex., prévenir les maladies et non pas seulement les soigner);

²³² Jacqueline Oxman-Martinez and Jill Hanley, 2005, *Op. cit.*
(http://www.pch.gc.ca/multi/canada2017/4_e.cfm).

²³³ Jeffrey Grandz, 2001, *Op. cit.*

- 2) d'une responsabilité individuelle à une responsabilité collective (p. ex., sensibiliser les individus et les organisations à la prévention);
- 3) d'une stratégie réactive (p. ex., organiser les services autour de la demande) à une stratégie proactive (p. ex., promotion de la santé, prévention et dépistage précoce des maladies);
- 4) d'une gouverne « pour la population » à une gouverne « avec les citoyens » (p. ex., favoriser la participation des individus et des organisations à la recherche de bonnes pratiques en matière de santé et de services sociaux)²³⁴.

Le MSSS considère d'ailleurs que « *tous les ministères et organismes publics ainsi que l'ensemble des acteurs sociaux doivent se mobiliser pour lutter contre la pauvreté et les inégalités sociales*²³⁵ », alors que les individus doivent adhérer à des valeurs communes afin de favoriser la cohésion sociale. Cela s'inscrit donc dans ses préoccupations d'autant plus qu'il a créé, en 2004, un Comité provincial pour la prestation des services de santé et sociaux pour les personnes issues des minorités ethnoculturelles. Ce comité conseille le ministre de la santé et des services sociaux sur les mesures à mettre en place pour faciliter l'accès aux services pour les personnes issues des « communautés culturelles ». Il « *compte onze membres nommés par le ministre après consultation auprès des organismes représentant les communautés ethnoculturelles de la province, ainsi qu'auprès des établissements de santé et de services sociaux* » (entrevue S-4). À ce jour, les avis qu'il a produits n'ont pas suscité de réponses de la part des directions concernées. Comment pourra-t-il arriver à ce que dans les plans d'action concernant la santé et les services sociaux on tienne compte des minorités ethnoculturelles, dans un cadre souple de gestion de la différence? De quelle façon pourra-t-il travailler en partenariat avec le MICC et le MSSS? Il existe aussi un Secrétariat à l'accès aux services en langue anglaise et aux communautés culturelles. Son mandat est de coordonner les responsabilités du ministère à l'égard de l'accès aux services de santé et sociaux pour les personnes d'expression anglaise et aux personnes issues des communautés culturelles. Il supporte aussi les activités du Comité provincial pour la prestation des services de santé et des services sociaux aux personnes issues des communautés culturelles, mais aussi celui du Comité provincial pour la prestation des services de santé et des services sociaux en langue anglaise (*idem*).

CONCLUSION

Sans aucun doute, les résultats des entrevues, bien qu'ils ne soient pas significatifs en raison de la portée restreinte de la recherche exploratoire, nous permettent de constater que des avancées en matière de GDE ont été réalisées. Dans certains cas, les situations semblent moins problématiques, malgré leur complexité, alors que l'on semble bien les maîtriser. La diversité n'apparaît pas comme un problème, mais fait partie du quotidien ou n'a rien de

²³⁴ Guylaine Chabot, « L'approche populationnelle : plus qu'un nouveau slogan? ». *Le Point en administration de la santé et des services sociaux*, Vol. 1, No 2 (juin), 2005 (<http://www.lepointadm.com/point-adm-sss-1.2-edito.htm>).

²³⁵ MSSS, 2005, *Op. cit.* p. 10.

surprenant. Cela se traduit par une diversité dans la composition du personnel, par des formations, des sensibilisations en matière de GDE ou de relations interculturelles, par la production de recherches sur le sujet, etc. La diversité fait partie de la vie de tous les jours, elle est vécue. Dans d'autres cas, cependant, on semble préférer **ignorer** que des problèmes reliés à une appartenance ethnoculturelle s'ajoutent aux problèmes courants en matière de santé et de services sociaux, sinon c'est que l'on considère qu'ils doivent être gérés de la même manière que les autres, à partir des moyens dont disposent les professionnels. Pourtant, il peut s'agir, dans les deux cas, d'organisations qui sont sur des territoires dont la composition ethnoculturelle est très diversifiée.

Pourquoi alors cette diversité est-elle abordée si différemment? Les résultats en matière d'efficacité de l'offre des services et de l'efficacité des interventions sont-ils très différents? Ces questions demanderaient des recherches et des enquêtes d'une plus grande envergure. Toutefois, comme de nombreuses recherches démontrent que des problèmes spécifiques se développent lorsqu'une clientèle immigrante fréquente les services de santé et sociaux, le MSSS devrait être plus sensible à ces questions. Autrement dit, il devrait l'exprimer un peu plus clairement et indiquer les solutions qu'il envisage afin que ses organisations puissent régler les problèmes de manière coordonnée, car c'est ce qu'il préconise. La réforme doit s'attarder à la réaction des nouveaux arrivants qui fréquentent un établissement sensibilisé aux questions entourant la GDE, par exemple de première ligne, puis par la suite un autre établissement, de deuxième ou troisième ligne, auquel ils sont référés et qui n'y attache aucune importance. Encore une fois, il s'agit pour l'ensemble des organisations de la santé et des services sociaux, là où c'est pertinent, de s'adapter à des réalités nouvelles et d'être ouvertes à cette diversité tout comme, présume-t-on, ces organisations adaptent leurs pratiques lorsqu'elles ont affaire à des enfants, à des femmes ou à des hommes. Il s'agit tout simplement de prendre en compte des réalités différentes lorsque cela s'avère nécessaire, dans un souci d'efficacité bien sûr mais aussi d'équité.

Le MSSS doit donc établir un portrait de la diversité ethnoculturelle sur les divers territoires qu'il dessert, du moins là où cela lui semble pertinent, par exemple à Montréal, Longueuil, Laval, Brossard, Sherbrooke, Gatineau, etc. Il doit le faire en cherchant à découvrir en parallèle si cette diversité génère des demandes nouvelles, c'est-à-dire différentes de celles exprimées en moyenne par la population. Et si elles ne sont pas négligeables dans le sens où le personnel les gère au quotidien ou fréquemment, il doit aussi voir si ces demandes se traduisent par des pratiques ou des services qui s'adaptent à de nouvelles réalités ou devraient s'y adapter. Cela demanderait donc des enquêtes auprès des organisations de première, deuxième ou troisième lignes et qui viseraient le personnel et la clientèle. Ces enquêtes devraient aussi tenir compte des pratiques réelles qui existent en matière de GDE et des évaluations qui en ont été faites le cas échéant, sinon des évaluations à réaliser. Une fois ces meilleures pratiques identifiées et évaluées, cela permettrait d'une part de sensibiliser l'ensemble du personnel aux problèmes et solutions entourant la diversité croissante, d'autre part d'uniformiser certaines pratiques en la matière dans le réseau de la santé et des services sociaux. Cela demanderait évidemment du temps, mais la sensibilisation et l'implication des

gestionnaires est une condition nécessaire afin que cela porte fruit. Ils devront être appuyés par le MSSS qui les guiderait afin que les enquêtes soient réalisées à partir de la même méthodologie. Les résultats permettraient d'élaborer une politique cohérente de la GDE à travers le réseau de la santé et des services sociaux, du moins là où ce serait pertinent, que cela concerne la formation en la matière ou les pratiques à développer si nécessaire. Car rappelons-le, ce n'est pas parce qu'un nouvel arrivant fréquente un service offert par le MSSS qu'il faudra adapter les pratiques. Et c'est justement une enquête qui permettrait d'en évaluer l'étendue, les problèmes et les solutions tout en identifiant les acteurs devant y être impliqués. Et qu'en est-il de la vie urbaine? C'est ce que nous abordons dans la partie suivante.

PARTIE IV - MUNICIPALITÉS ET RÉGIONS

Dans cette partie, nous présentons, dans la première section, les préoccupations du gouvernement du Québec en matière de régionalisation de l'immigration. De ce point de vue, l'immigration concerne toutes les régions du Québec. Cette préoccupation date de plusieurs années et pose toujours problème aujourd'hui. Dans la deuxième section, nous faisons état d'ententes entre le gouvernement, des régions et des municipalités, concernant la gestion de la diversité qui s'exprime notamment par des mesures d'intégration. Comme les villes au Québec ont plusieurs responsabilités, celles qui entourent la GDE devraient être plus clairement définies, notamment en ce qui concerne les parties prenantes devant participer à cette gestion et en ce qui a trait aux ressources financières et à la reddition de comptes. Les villes devraient également avoir plus de responsabilités en la matière car ce sont les communautés locales qui accueillent les immigrants à long terme. C'est peut-être pourquoi il existe des réactions et des actions diverses face à l'immigration sur des territoires d'une même municipalité, par exemple des arrondissements.

4.1 LA PERSPECTIVE GOUVERNEMENTALE

La régionalisation de l'immigration

La préoccupation du gouvernement du Québec de voir les immigrants s'établir dans toutes les régions du Québec, et non pas majoritairement à Montréal, ne date pas d'aujourd'hui. Dès le début des années 1970, le gouvernement offre quelques services aux immigrants dans certaines régions, notamment à travers les centres d'orientation et de formation des immigrants (COFI) et le Service aux immigrants entrepreneurs. En 1979 et en 1980, le gouvernement oriente plus de 6 000 réfugiés indochinois dans des régions à l'extérieur de Montréal. Le taux de rétention est cependant très faible. Il faudra attendre en 1987, suite aux audiences de la Commission de la culture sur les niveaux d'immigration, avant que le gouvernement n'envisage à nouveau des mesures de régionalisation.²³⁶

Le CCCI²³⁷ (maintenant le Conseil des relations interculturelles) recommande d'ailleurs au MCCI, dans un avis publié en 1988, diverses mesures en matière de régionalisation de l'immigration. D'entrée de jeu, l'avis soulignait l'importance de voir le Ministère se doter d'une politique claire en matière de régionalisation, alors que les responsables de la sélection, de l'accueil et de l'établissement des nouveaux arrivants devaient être bien informés des moindres détails de cette politique. Une telle politique sur l'immigration devait s'insérer dans une politique globale de régionalisation. Selon l'avis, les nouveaux arrivants devaient favoriser la croissance économique et démographique des régions²³⁸. Cette préoccupation ne

²³⁶ Myriam Simard, « La politique québécoise de régionalisation de l'immigration : enjeux et paradoxes », *Recherches sociographiques*, XXXVII, 3, 1996, p. 439-469.

²³⁷ Conseil des communautés culturelles et de l'immigration.

²³⁸ Jean-François Manègre, *La régionalisation de l'immigration : " Quelques arpents de neige... à partager "*, Montréal, Conseil des communautés culturelles et de l'immigration, 1988, 50 p.

date pas d'aujourd'hui. Par ailleurs, poursuivait le document, une politique régionale devait faire en sorte de favoriser l'intégration harmonieuse des immigrants. D'où la nécessité de créer des emplois, d'avoir des logements disponibles, des services d'accueil, etc., d'autant plus si une politique d'immigration en venait à proposer un nombre précis d'immigrants devant s'établir dans une région en particulier.

Cela étant dit, les questions entourant l'emploi sont centrales, car viser l'établissement d'immigrants dans une région où le taux de chômage est très élevé soulève de sérieuses questions. Il est évident que chercher à y établir des immigrants sans d'abord tenter de régler les problèmes à la source relèverait d'une pensée magique. D'où l'importance d'arrimer une politique de **régionalisation** de l'immigration à une politique de **développement régional**. D'ailleurs, l'avis du CCCI recommandait que les régions qui sont propices à accueillir des immigrants intègrent ces questions à leur plan de développement. Bref, si le document émet des recommandations, les appliquer demeure toujours problématique.

Au début des années 1990, les préoccupations en matière de régionalisation de l'immigration étaient exprimées dans l'énoncé de politique en matière d'immigration²³⁹. Celui-ci soulignait les difficultés inhérentes à un tel objectif, difficultés relevées dans l'avis du CCCI dont nous avons discuté :

- 1) la liberté de circulation;
- 2) la capacité d'accueil des régions (insertion socioéconomique, services d'accueil et d'intégration, etc.);
- 3) l'absence d'une politique de développement régional.

Concernant ce dernier point, il était notamment proposé :

- 1) d'établir un plan d'intervention concertée sur la régionalisation prévoyant la création d'entreprises;
- 2) d'examiner la possibilité que des terres soient exploitées par des immigrants;
- 3) d'offrir un plus grand soutien aux organismes des « communautés culturelles » en région;
- 4) de développer les services d'aide à l'insertion au marché du travail.

La combinaison de ces éléments apparaît sans doute favorable à une régionalisation de l'immigration, mais en pratique rien n'est acquis puisque chacune des propositions demande en soi des efforts considérables pour la réaliser. Pourtant le MCCI note, à cette époque, que :

Le secteur municipal a, pour sa part, accompli des efforts notables d'adaptation institutionnelle. En témoignent la création récente de comités consultatifs sur les relations interculturelles et interraciales à la Communauté urbaine de Montréal et à la Ville de Montréal ainsi que les actions multiples de cette dernière selon les trois

²³⁹ MCCI, 1991, *Op. cit.*

*principes directeurs d'accès à l'information et aux services, d'accès à l'emploi et d'enracinement. Finalement, diverses institutions privées — syndicats, églises et chambres de commerce — manifestent de plus en plus leur désir de mieux connaître les communautés culturelles et leurs besoins*²⁴⁰.

D'où le gouvernement, suite à une consultation sur l'énoncé de politique de 1990 en matière d'immigration, y va de diverses recommandations dans son Plan d'action gouvernemental en matière d'immigration et d'intégration daté de 1991 : concertation avec les municipalités et les municipalités régionales de comté (MRC), promotion des régions, sensibilisation des milieux à l'apport de l'immigration, soutien à l'établissement d'entrepreneurs immigrants agricoles, etc.²⁴¹

En 1992, des orientations pour une répartition régionale plus équilibrée de l'immigration et des mesures favorisant la régionalisation de l'immigration précisent la position du gouvernement en matière de régionalisation. On y vise une répartition spatiale des immigrants plus équilibrée. Une direction de la régionalisation est créée en 1993. Durant cette même année, un plan d'action pour la régionalisation de l'immigration se penche sur des manières de rendre les régions attractives aux immigrants²⁴².

En 1996, la ministre responsable du MRCI mandate le Conseil afin de poursuivre la réflexion sur les mesures de régionalisation. La ministre prévoyait notamment la signature d'ententes avec les conseils régionaux de développement (CRD) sur l'établissement des immigrants, le CRD pouvant faciliter la concertation parmi les acteurs régionaux. Le Conseil a donc mené une vaste consultation à travers 14 régions du Québec. L'avis qui en a résulté exprimait la nécessité que les régions puissent être parties prenantes de l'accueil et de l'intégration des nouveaux arrivants, d'où la nécessité d'une **décentralisation des pouvoirs**. D'autres mesures étaient proposées dont la transmission d'information appropriée aux immigrants sur toutes les régions, le développement harmonieux des relations entre les individus, etc. Diverses recommandations étaient suggérées : que les principaux ministères se dotent d'un plan d'action en matière d'immigration, la création d'un fonds d'appui à l'immigration en région, un plan de promotion des régions à l'étranger, etc.²⁴³.

Malgré toutes ces démarches, en 2000, la région métropolitaine de recensement de Montréal abrite près de 90 % des immigrants du Québec et l'île de Montréal, près de 80 % des nouveaux arrivants chaque année. C'est le cas de plusieurs États occidentaux, c'est-à-dire que les immigrants préfèrent s'établir dans les grands centres urbains²⁴⁴. D'où le MRCI réitère ses

²⁴⁰ MCCI, 1991, *Op. cit.*, p 83.

²⁴¹ Myriam Simard, 1996, *Op. cit.*

²⁴² *Idem.*

²⁴³ Régent Chamard, *L'immigration et les régions du Québec. Une expérience à revoir et à enrichir*, Montréal, Conseil des relations interculturelles, 1997, 39 p.

²⁴⁴ MRCI, *L'immigration au Québec. Un choix de développement (2001-2003)*, Québec, gouvernement du Québec, 2000, 24 p.

préoccupations en la matière, dont la mise en oeuvre de politiques avec les nombreux partenaires régionaux (CRD, autres ministères, ONG, etc.).

Si le gouvernement du Québec souhaite « *attirer et conserver des immigrants hautement qualifiés* »²⁴⁵, où iront-ils? Si l'on veut attirer des immigrants hautement spécialisés, encore faut-il avoir des emplois qui correspondent à leurs compétences et des services qui feront qu'ils voudront s'établir ailleurs que dans un grand centre urbain. Des territoires seront désavantagés structurellement, comme dans le cas des régions ressources²⁴⁶. Même si cela peut constituer un avantage, leur économie est liée à l'exploitation des ressources naturelles et elle est moins diversifiée que dans les autres régions²⁴⁷. D'autres régions dépendent d'une seule industrie. Si le gouvernement est bien entendu interpellé par ces questions, les acteurs des régions le sont tout autant, dont les MRC ou leur équivalent qui sont responsables du développement local. Les MRC peuvent désigner un centre local de développement (CLD) et le mandater pour offrir des services aux entreprises. Au plan régional, ce sont les conférences régionales des élus (CRÉ) qui favorisent la concertation et planifient le développement économique. Comme les CRÉ sont les interlocutrices privilégiées du gouvernement, elles peuvent signer des ententes spécifiques avec des ministres, ce qui était le cas auparavant avec les CRD. Il est donc question de décentralisation des responsabilités vers les régions, mais ce peut aussi être le cas vers des villes.

Après plusieurs années, on semble donc faire toujours face plus ou moins aux **mêmes problèmes et aux mêmes solutions**, sinon à la même quête de recherche de solutions, bien que l'environnement sociopolitique se transforme. On souhaite que plus d'immigrants s'installent à l'extérieur de Montréal, mais cela ne semble pas très bien fonctionner, même lorsqu'il y a des ententes entre des villes ou des régions en matière d'immigration.

4.2 LES ENTENTES EN MATIÈRE D'IMMIGRATION ET DE GDE

La portée des ententes

Les communautés territoriales qui accueillent des immigrants doivent être appuyées par les pouvoirs publics afin que les immigrants puissent s'intégrer sur le marché du travail. Si les solutions doivent provenir au plan local de la participation des diverses parties prenantes, des actions doivent être entreprises à d'autres niveaux afin que les personnes qui quittent un pays pour s'établir au Québec aient accès à des informations pertinentes notamment sur le marché du travail ou afin qu'elles reçoivent des formations pour combler les lacunes en matière de compétence. Il ne s'agit donc pas uniquement de coordonner les activités entre les parties prenantes au plan local, mais entre celles-ci et les autres intervenants. Au niveau d'une ville, les partenariats (p. ex., tables de concertation) entre diverses parties prenantes

²⁴⁵ MDEIE, *Plan stratégique 2005-2008*, Québec, gouvernement du Québec, 2005, p. 25.

²⁴⁶ Abitibi-Témiscamingue, Bas-Saint-Laurent, Côte-Nord, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, Mauricie, Nord-du-Québec et Saguenay-Lac-Saint-Jean.

²⁴⁷ <http://www.mdeie.gouv.qc.ca>.

(*multistakeholders*) sont nécessaires : employeurs, syndicats, milieu de l'éducation, ordres professionnels, organismes communautaires dont évidemment ceux qui représentent les immigrants, etc. Si ces acteurs peuvent établir les priorités au plan local, il leur faut cependant développer des partenariats avec les autres paliers gouvernementaux fédéral, provincial ou territoriaux (ententes multilatérales). C'est une des conditions si des villes veulent attirer et conserver des immigrants.²⁴⁸

C'est pourquoi des villes et des régions ont signé des ententes avec le MICC qui peut y trouver une certaine cohérence dans ses propres politiques. Le contenu et la portée de ces ententes apparaissent dans le tableau 4.1 à la page suivante. Le tableau représente les ententes territoriales en matière d'immigration entre le MICC et les territoires concernés. Il résulte des entrevues effectuées et qui portaient notamment sur les ententes entre des villes ou des régions et le MICC, ou encore des ententes elles-mêmes dont nous avons pu obtenir copie.

Mentionnons que l'importance d'impliquer les employés est une condition nécessaire à l'intégration des nouveaux arrivants. À Gatineau, par exemple, les employés de la ville, particulièrement ceux de première ligne, ceux du Service des arts, de la culture et des lettres, ont été impliqués dans la mise en œuvre de l'entente entre le MICC et la Ville. De plus, le Service des ressources humaines a piloté le dossier d'analyse de l'équité en matière d'emploi au sein des employés de la Ville de Gatineau. Le programme de formation des employés de première ligne prévu dans le plan d'action déposé dans le cadre de l'entente visait à adapter l'approche relationnelle avec le client en tenant compte de caractéristiques culturelles.

Cela peut avoir des répercussions positives. Ainsi, le personnel d'une ville peut prendre de l'assurance et développer une connaissance lui permettant d'accueillir les nouveaux arrivants de façon plus ouverte. Il y a également une diminution des réactions négatives envers le phénomène de l'immigration et de la présence de minorités visibles. Les ententes permettent le développement d'une expertise partagée pour offrir aux nouveaux arrivants des services adaptés à leurs besoins particuliers. Quant aux acteurs régionaux, ils peuvent mieux comprendre la réalité des mouvements mondiaux de population et ne plus remettre en cause la nécessité d'adapter leurs tâches à cette réalité. (Laurentides V- 12) Toutefois, les services ne sont pas nécessairement modifiés, puisque le principe d'un service universel pour tous est maintenu, mais en tenant compte des difficultés de compréhension des structures par les nouveaux arrivants. (Entrevue V-1)

C'est un peu une situation similaire à Laval. L'approche citoyenne est privilégiée. En matière d'immigration, trois principes guident les activités de la Ville : égalité des droits et des devoirs, accès équitable aux ressources, développement d'un sentiment d'appartenance à Laval (Germain et al., 2003). Selon ces principes, les services qui sont offerts par la Ville sont les mêmes pour tous alors que chaque citoyen et chaque groupe doivent se

²⁴⁸ Elizabeth McIsaac, "Immigrants in Canadian Cities : Census 2001 – What Do the Data Tell Us?", *Policy Options* (mai), 2003, p. 58-63.

Tableau 4.1 Ententes territoriales en matières d'immigration

Territoire	Période	Signataires de l'entente ²⁴⁹	Responsable de l'application	Objectifs	Axes d'intervention	Montant total	Population immigrante / population du territoire en 2001	Population immigrante du Québec en 2001
Ville de Gatineau	2003-2006	MICC, Ville	Service des arts, de la culture et des lettres	- Accueil et intégration en français des immigrants - Accroître la contribution de la catégorie gens d'affaires	- Promotion de la Ville comme site d'investissement - Appuyer les gens d'affaires pour le démarrage d'entreprises - Développement d'un sentiment d'appartenance - Accessibilité aux services	- 300 000 \$ (MICC) - budget de fonctionnement égal soit 300 000 \$ (Ville) = 600 000 \$	6,6 % (RMR ²⁵⁰)	2,4 % (RMR)
Ville de Laval ²⁵¹	2003-2006 (2005-2006)	MICC, Ville	Service de la culture, des loisirs et de la vie communautaire	Accueil et intégration en français des immigrants à la communauté lavalloise et à la culture québécoise	- Accessibilité aux services - Développement d'un sentiment d'appartenance - Initiation à la culture québécoise - Participation à la vie de quartier	- 300 000 \$ (MICC) - salaire des employés (Ville) = plus de 300 000 \$	15,5 % (région ²⁵²)	7,4 % (région)
Ville de Montréal	2002-2005	MICC, Ville	Direction des affaires interculturelles	Accueil et intégration en français des immigrants dans les arrondissements au moyen d'activités visant l'amélioration des relations interculturelles et l'insertion en emploi	- Relations interculturelles - Insertion en emploi - Accès à l'égalité en emploi	- 1 950 000 \$ (MICC) - ressources humaines et matérielles de la Ville (n.d.)	27,6 % (région)	69 % (région)

²⁴⁹ Nous avons indiqué le MICC, bien que souvent les ententes étaient d'abord signées avec le MRCI. Par ailleurs lorsqu'il est question des CRD (conseils régionaux de développement), mentionnons qu'ils sont remplacés par les CRÉ (conférences régionales des élus) en 2004.

²⁵⁰ Région métropolitaine de recensement.

²⁵¹ L'entente avait été modifiée en 2005, mais non signée.

²⁵² Région administrative.

Territoire	Période	Signataires de l'entente	Responsable de l'application	Objectifs	Outils d'intervention dans les arrondissements ²⁵³	Montant total	Population immigrante / population du territoire en 2001	Population immigrante du Québec en 2001
Ville de Montréal : arrondissement Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce	2004-2005	MICC et Ville	Direction de la culture, des sports, des loisirs et du développement social de l'arrondissement		- Habiter la mixité - Ça me dit en famille - Le sport, un moyen de rapprochement - Les mots partagés - Contact, le plaisir des livres - À la découverte de Montréal - Environnement, un défi mobilisateur - Rencontres interculturelles à travers le jardinage	- 10 000 \$ - 9 250 \$ - 10 125 \$ - 5 364,50 \$ - 8 250 \$ - 3 077,30 \$ - 8 333 \$ - 5 335 \$ = 59 734,80 \$ ²⁵⁴	44,9 %	10,1 %
Ville de Montréal : arrondissement Rivière-des-Prairies- Pointe-aux-Trembles- Montréal-Est	2004-2005	MICC et Ville	Direction de la culture, des sports, des loisirs et du développement social de l'arrondissement		- Ça me dit en famille - Contact, le plaisir des livres - À la découverte de Montréal - Environnement, un défi mobilisateur	- 9 250 \$ - 8 250 \$ - 3 077,30 \$ - 8 333 \$ = 28 910,30 \$	17,3 %	2,5 %
Ville de Montréal : arrondissement Saint-Laurent	2004-2005	MICC et Ville	Direction de la culture, des sports, des loisirs et du développement social de l'arrondissement		- Habiter la mixité - Les mots partagés - Contact, le plaisir des livres - À la découverte de Montréal - Environnement, un défi mobilisateur	- 10 000 \$ - 5 364,50 \$ - 8 250 \$ - 3 077,30 \$ - 8 333 \$ = 35 024,80 \$	48,5 %	5,2 %
Ville de Montréal : arrondissement Villeray-Saint-Michel- Parc- Extension	2004-2005	MICC et Ville	Direction de la culture, des sports, des loisirs et du développement social de l'arrondissement		- Habiter la mixité - Ça me dit en famille - Les mots partagés - Contact, le plaisir des livres - À la découverte de Montréal	- 10 000 \$ - 18 500 \$ - 10 729 \$ - 8 250 \$ - 3 077,30 \$ = 50 556,30 \$	52,1 %	8,4 %
Ville de Montréal : <i>arrondissement Verdun</i> ²⁵⁵	2004--2005	MICC et Ville	Division des arts et de la culture de l'arrondissement		- Inclusion, accessibilité à tous les services municipaux et égalité de droit et de traitement pour tous et chacun	n.d.	14,4 %	1,2 %

²⁵³ Il existe aussi des outils pour l'ensemble de la ville : Soutien à des stages dans les entreprises d'insertion pour les jeunes des minorités visibles, Guide à l'intention des intervenants, connexion communautés noires et entreprises, etc.

²⁵⁴ Pour les arrondissements, les données proviennent du plan d'action 2004-2005 de la Ville. Les montants étaient ceux prévus.

²⁵⁵ Dans le plan d'action 2004-2005 de la Ville, on ne fait pas mention de Verdun, mais une personne y a été rencontrée.

Territoire	Période	Signataires de l'entente	Responsable de l'application	Objectifs	Axes d'intervention	Montant total	Population immigrante / population du territoire en 2001	Population immigrante du Québec en 2001
Ville de Québec	2004-2005	MICC, Ville	Commissariat aux relations internationales	<ul style="list-style-type: none"> - Augmenter le nombre d'immigrants - Favoriser leur pleine participation - Favoriser le rapprochement interculturel 	<ul style="list-style-type: none"> - Stratégie de promotion et de recrutement - Services d'accueil et d'intégration plus efficaces - Créer des lieux communs permettant l'expression de la diversité 	<ul style="list-style-type: none"> - 300 000 \$ (MICC) - 15 000 \$ et ressources humaines et matérielles évaluées à 260 000 \$ (Ville) = 575 000 \$ 	2,9 % (région)	2,6 % (région)
Ville de Sherbrooke	2005-2008	MICC, Ville	Service des loisirs, des sports, de la culture et de la vie communautaire	<ul style="list-style-type: none"> - Intégration sociale des personnes immigrantes - Intégration économique des personnes immigrantes 	<ul style="list-style-type: none"> - Accès aux services municipaux - Représentativité des immigrants dans les secteurs d'activité municipale - Favoriser le rapprochement interculturel - Développer des partenariats 	<ul style="list-style-type: none"> - 150 000 \$ (MICC) - 150 000 \$ (Ville) = 300 000 \$ 	4,5 % (RMR)	1,0 % (RMR)
Région de l'Abitibi-Témiscamingue	2003-2006	MICC, CRD Emploi Québec MEQ, UQAT Cégep, RRSSS MREG	CRD Emploi Québec MEQ, UQAT, Cégep, RRSSS MREG	<ul style="list-style-type: none"> - Favoriser l'attraction et l'établissement durable des personnes immigrantes et leur intégration socioprofessionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer la concertation entre les divers intervenants - Faire connaître la région comme destination d'accueil et d'établissement - Créer un fonds à cet effet 	<ul style="list-style-type: none"> - 210 000 \$ (MICC) - 60 000 \$ (Emploi Québec) - services de secrétariat évalués à 20 000 \$ (UQAT) - 45 000 \$ (Cégep) - 105 000 \$ (MREG) = 440 000 \$ 	1,1 % (région)	0,2 % (région)
Région du Bas-Saint-Laurent	2002-2005	MRCI, CRCD	CRDC	<ul style="list-style-type: none"> - Favoriser l'attraction d'immigrants indépendants (travailleurs sélectionnés et gens d'affaires) 	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilisation du milieu - Promotion et attraction - Accueil - Francisation - Intégration économique - Intégration sociale 	<ul style="list-style-type: none"> - 150 000 \$ (MRCI) - 180 000 \$ (CRCD via MREG) - 60 000 \$ (Emploi Québec) = 390 000 \$ 	0,6 % (région)	0,2 % (région)
Région des Laurentides	2002-2005	MICC, CRD, Emploi Québec MREG	Organisme communautaire (COFFRET)	<ul style="list-style-type: none"> - Immigration économique (affaires et travailleurs spécialisés) - Répartition sur le territoire - Intégration socioéconomique 	<ul style="list-style-type: none"> - Consolidation des partenariats - Sensibilisation de la population - Séances d'information 	<ul style="list-style-type: none"> 300 000 \$ (MICC) 150 000 \$ (CRD) 75 000 \$ (Emploi Québec) = 525 000 \$ 	3,5 % (région)	2,2 % (région)

Territoire	Période	Signataires de l'entente	Responsable de l'application	Objectifs	Axes d'intervention	Montant total	Population immigrante / population du territoire en 2001	Population immigrante du Québec en 2001
Région du Saguenay–Lac-Saint-Jean	2002-2005	MICC, MREG MESS, MEQ Emploi Québec CRCD, RRSSS UQAC, Cégep SEMO (service de main-d'œuvre)	MICC, MESS MEQ CRCD RRSSS UQAC Cégep SEMO	- Attraction et établissement durables des personnes immigrantes - Favoriser leur intégration - Soutenir les partenaires locaux et régionaux	- Assurer la concertation - Positionner la région en tant qu'acteur de la régionalisation de l'immigration - Positionner l'immigration comme facteur de développement socioéconomique et démographique	- 210 000 \$ (MICC) - 32 000 \$ (Emploi Québec) - 210 000 \$ (MREG et CRCD) - ressources humaines évaluées à 45 000 \$ (SEMO) - ressources humaines et matérielles évaluées à 150 000 \$ (UQAC) - ressources humaines et matérielles évaluées à 184 500 \$ (Cégep) = 831 500 \$	0,7 % (région)	0,3 % (région)

sentir concernés par le mieux être de la collectivité, au nom de l'intérêt général. Néanmoins, l'ouverture face à la diversité semble avoir certaines limites à ne pas franchir, même si plusieurs employés et organismes partenaires de la Ville ont participé à l'élaboration de l'entente entre le MICC et la Ville. Ainsi, les élus ne voulaient pas considérer l'employabilité des immigrants ainsi que leur représentation au sein de l'appareil municipal comme faisant partie de la nouvelle entente. (Entrevue V-2).

Ajoutons que dans le cas des villes, la Direction de la culture, des sports, des loisirs et du développement social est souvent responsable de l'application de l'entente au plan local, c'est-à-dire au niveau d'une ville ou d'un arrondissement. Dans le cas des ententes signées avec les régions, elles comptent souvent beaucoup plus de parties prenantes que dans le cas des villes. Toutefois, divers partenaires peuvent participer à l'application des ententes dans les villes, comme c'est le cas de la Ville de Montréal. Elle a élaboré un plan d'action pour 2004-2005 avec la Direction du capital humain et d'autres services de la ville, avec la direction de la culture, des sports, des loisirs et du développement social de divers arrondissements et avec des organismes communautaires qui n'étaient pas signataires de l'entente avec le MICC et la Ville. Cependant, lorsque l'on examine le tableau 4.1, on peut se demander qui devrait être signataire et responsable de l'application des ententes.

Par exemple, lorsqu'il s'agit de développement économique et qu'il en est fait mention dans l'entente, ne faudrait-il pas, dans le cas des villes, que des corporations de développement économique communautaire (CDÉC), des centres locaux de développement (CLD) et même des chambres de commerce soient signataires de l'entente? La question se pose notamment dans le cas de Gatineau dont l'entente ne compte que deux signataires, soit le MICC et la Ville. Encore une fois, cela ne signifie pas que des partenariats soient exclus avec une corporation de développement économique ou toute autre organisation.

Par ailleurs, lorsque l'on examine les montants dévolus à la GDE uniquement par le MICC (tableau 4.1), on constate que sur les 3 660 000 \$, Montréal qui compte alors 69 % des immigrants sur le territoire du Québec reçoit 53 % du montant. L'Abitibi-Témiscamingue qui compte 0,2 % des immigrants sur le territoire, en reçoit 8 %. Le Conseil ne suggère pas qu'il faille diminuer les montants dans des régions pour en donner plus à d'autres, mais soulève qu'ils peuvent paraître dérisoires dans le cas de la région de Montréal. On peut en effet présumer que la GDE y est beaucoup plus complexe que dans d'autres régions non pas seulement à cause du nombre d'immigrants, mais aussi en raison de la diversité elle-même qui y est beaucoup plus grande. Toutefois, cela n'occulte pas le fait que la régionalisation de l'immigration constitue un problème important depuis plusieurs décennies et qu'il est nécessaire justement qu'il y ait des ressources importantes afin qu'elle devienne possible.

La diversité des pratiques

Le survol des diverses ententes entre le MICC et des villes et des régions, nous permet de constater qu'il existe des réactions et des pratiques différentes. Cela n'a rien d'étonnant.

Lorsque le nombre d'immigrants représente 50 % de la population ou 0,1 % sur un territoire, l'approche et les problèmes sont différents. Cependant, l'enquête nous a permis de constater que dans les arrondissements de Montréal où le nombre d'immigrants est élevé en termes de pourcentage de la population, les réactions ne sont pas les mêmes, notamment en raison de l'expérience de territoires à favoriser l'intégration des immigrants ou non et en raison de l'existence ou non de réseaux propres à l'immigration ou propres à des communautés spécifiques. Nous l'avons d'ailleurs aussi constaté dans le secteur de la santé et des services sociaux, comme nous l'avons vu. Ce sont les communautés les mieux structurées qui disposent d'une plus grande quantité de ressources. C'est notamment le cas de la communauté juive établie dans Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce, qui compte de nombreux services offerts par l'intermédiaire d'une vingtaine d'organismes privés et communautaires issus de cette communauté. Ailleurs, une certaine confusion en matière d'accueil et d'intégration des immigrants peut aussi exister lorsque les positionnements de la Ville et d'un arrondissement ne sont pas clairs, cela même lorsque la diversité de la population sur le territoire est grande comme cela semblait le cas pour Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce et Villeray–Saint-Michel–Parc Extension (entrevues V-3 et V-6).

Un des problèmes en matière de gestion de la diversité sur le territoire de Montréal, est une absence de consignes claires en matière de GDE. Par exemple, les réponses faites entre autres à des demandes de groupes ethnoreligieux sont souvent improvisées, alors que ces derniers ne savent pas toujours comment les formuler²⁵⁶. Il faut aussi mentionner que dans le cas d'un arrondissement comme celui de Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles–Montréal-Est, la situation, au moment de l'enquête, n'était pas claire en raison du processus de défusion de Montréal-Est. Par ailleurs, dans l'ensemble de l'arrondissement Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles–Montréal-Est, il n'existait pas réellement de structure d'accueil pour les immigrants, d'où dans chacun des quartiers, il y a eu une multiplication des services offerts en la matière, ce qui ne favorisait pas le développement d'une offre de services intégrés sur le plan municipal. (Entrevue-V-5)

Mentionnons aussi que les interprétations sur la portée des ententes et sur la manière de les exécuter diffèrent. Pour certains territoires, bien que la majorité des intervenants s'entendent sur le fait que les ressources financières et humaines soient insuffisantes, ces ententes stimulent à tout le moins le développement d'une attitude positive face aux perceptions vis-à-vis des immigrants ou amènent les acteurs à développer des pratiques cohérentes. Pour d'autres, elles ne changent à peu près rien, d'autant plus lorsque l'impact sur l'adaptation est faible en raison du peu de moyens financiers (entrevue V-3). Enfin, pour certains territoires l'immigration apparaît un enjeu important afin de régler des problèmes économiques et démographiques, alors que pour d'autres il s'agit d'une réalité à laquelle il faut faire face.

²⁵⁶ Cécile Poirier, Annick Germain et Amélie Billette, « La diversité dans les sports et les loisirs : défi ou atout pour les villes de l'agglomération montréalaise? », *Revue canadienne de recherche urbaine*, Vol. 5, No 2, Supplément spécial, p. 46 à 58.

Les villes

Sans doute, les ententes peuvent permettre au MICC de mieux planifier ses activités. En effet, les gouvernements sont responsables de l'admission des immigrants, mais ce sont les communautés locales qui les accueillent puisqu'ils viennent s'y établir. Comme le MICC ne s'occupe que des immigrants récents, les communautés portent la responsabilité de favoriser l'intégration des immigrants à court et à long terme, étant donné que c'est un processus qui peut s'échelonner sur plusieurs années. Et cette responsabilité échoit très souvent aux villes²⁵⁷, même si cela peut s'observer au plan régional. D'ailleurs, **bien que les questions entourant spécifiquement la GDE soient absentes**, les villes au Québec, selon la *Loi sur les compétences municipales*, sont responsables :

- 1) de la culture, des loisirs, des activités communautaires et des parcs ;
- 2) du développement économique local, en partie ;
- 3) de la production d'énergie et des systèmes communautaires de télécommunication;
- 4) de l'environnement;
- 5) de la salubrité;
- 6) des nuisances;
- 7) de la sécurité;
- 8) du transport²⁵⁸.

Le graphique 4.1, à la page suivante, peut traduire la complexité des relations à entretenir entre chacune des responsabilités. Il soulève non seulement la complexité de coordonner les opérations dans chacune des dimensions retenues, mais aussi entre chacune d'elles. Lorsqu'il s'agit de GDE, **qui travaille ensemble sur quel dossier?** Par exemple, en ce qui concerne la société urbaine, les quatre autres dimensions étant affectées, quels sont les acteurs qui devront participer ou être consultés dans le cadre de la planification? On peut présumer que si les acteurs de chacun des domaines intégraient dans leurs opérations les questions entourant la GDE, les problèmes évoqués jusqu'à présent auraient de plus grandes chances d'être résolus. À titre indicatif, notons que des partenariats pourraient être développés entre :

- 1) des acteurs de la finance et des acteurs économiques (économie urbaine);
- 2) des représentants des élus, du secteur communautaire et de l'économie sociale (gouvernance urbaine);
- 3) des services d'urbanisme et de transport de la ville, de ceux du gouvernement, des entrepreneurs en construction (infrastructure urbaine);
- 4) des acteurs représentant des catégories sociales tels les travailleurs pauvres et les sans-abri, des acteurs faisant la promotion d'activités culturelles, des postes de police de quartier (société urbaine);

²⁵⁷ Annick Germain, *Les défis de la gestion de la diversité ethnoculturelle dans la région montréalaise*, 2000 (http://canada.metropolis.net/events/urban-forum/Montreal_F.html).

²⁵⁸ *Loi sur les compétences municipales*, p. 5 et 6.

- 5) des organismes faisant la promotion du respect de l'environnement, des unités de contrôle de la ville ou du gouvernement (environnement urbain).

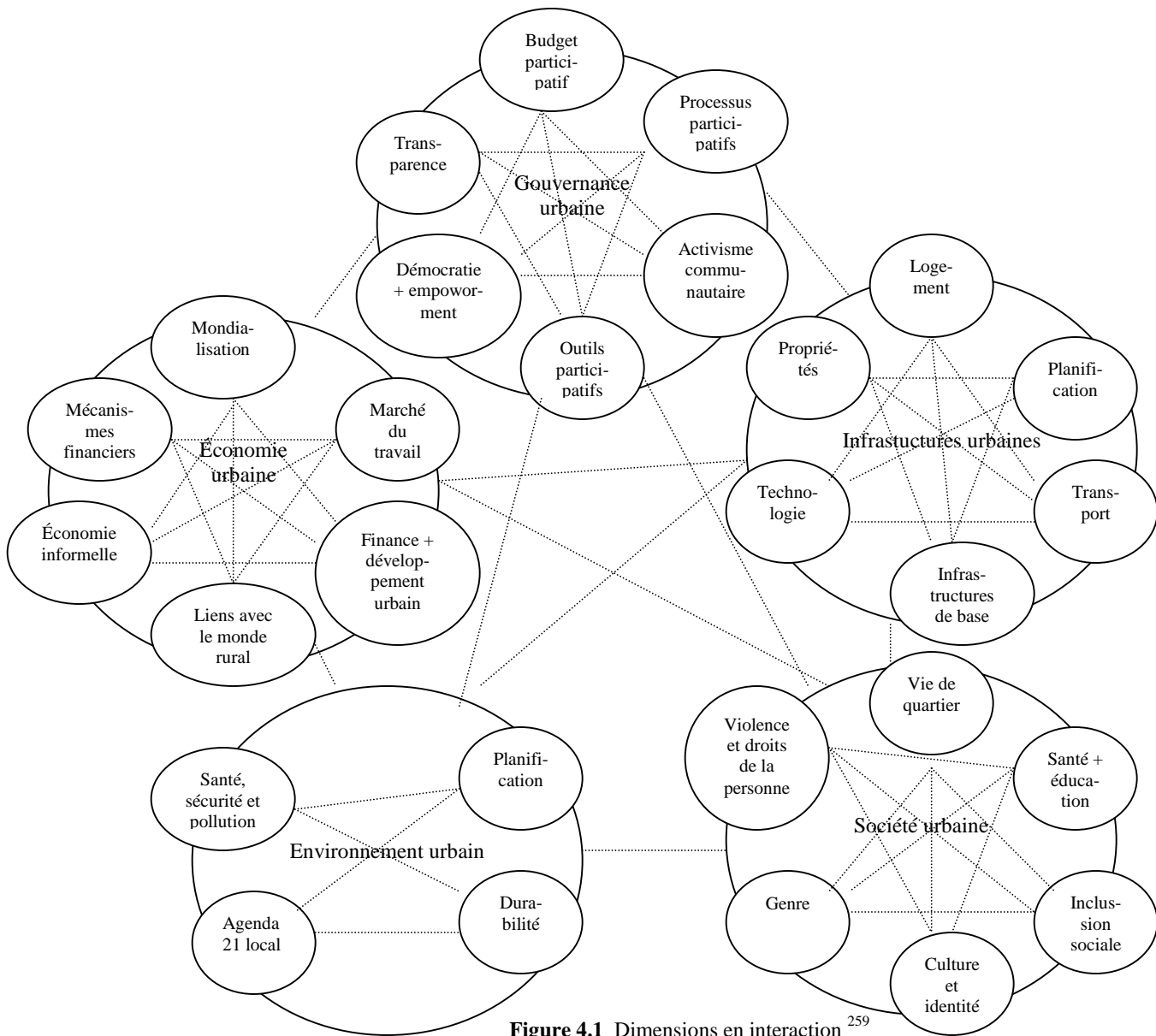


Figure 4.1 Dimensions en interaction ²⁵⁹

Toutefois, les partenariats ne vont pas nécessairement de soi, notamment à cause d'intérêts différents. Par exemple, s'il est question d'inclusion sociale (société urbaine), comme nous avons vu que notamment des immigrants vivent dans des conditions économiques précaires, il est nécessaire qu'il y ait des logements abordables (infrastructures urbaines). Or qui veut en prendre la responsabilité? En matière de démocratie et d'*empowerment* (gouvernance urbaine) ou du marché du travail (économie urbaine), quelle place réserve-t-on justement aux

²⁵⁹ Michael Safier, *The Inter-Dimensional Analysis of Urban Development: A Guide to the Organisation of Cases and Their Linkages*, Development Planning Unit (DPU), University College London, 2001, p. 8.

immigrants? Comment régler le problème initial qui concerne l'inclusion sociale d'une catégorie spécifique? Sans doute à travers un dialogue constant entre les divers acteurs, qu'ils soient associés à l'État, au marché ou à la société civile. Et il serait probablement nécessaire de développer divers lieux où les acteurs pourraient discuter et résoudre des problèmes en fonction de réalités ou de secteurs différents. Et cela n'apparaît pas dans les ententes que le MICC signe avec les villes ou les régions, c'est-à-dire que si l'on fait appel à des partenariats, les divers acteurs ne travaillent pas nécessairement de manière concertée et complémentaire, mais de manière cloisonnée, parfois pour résoudre des problèmes semblables.

Des pistes de solution

Cela peut s'appliquer à la GDE dans les villes où il y a matière à prendre position dans plusieurs domaines **afin de servir l'ensemble de la population de manière équitable ou égale**, afin de favoriser **la participation de tous à la démocratie urbaine**, notamment afin d'éviter des réactions négatives face à des services qui ne prendraient justement pas en compte les questions entourant la diversité ethnoculturelle. En matière d'équité, par exemple, une ville devrait prioritairement viser le développement économique de quartiers où il est nécessaire de le stimuler, sans bien entendu délaisser ceux où ce développement se porte bien. Elle devrait faire en sorte de permettre la tenue d'activités culturelles différentes, la pratique de sports différents sur ses terrains, etc. Afin d'éviter des réactions négatives en matière de sécurité, elle devrait constamment s'assurer qu'il existe au sein de son corps policier une politique contre le profilage racial et qu'elle soit bien comprise et bien suivie. Il en va de même en matière de sécurité dans les transports publics, c'est-à-dire lorsqu'une ville embauche des agents pour y assurer l'ordre. Cela peut d'ailleurs être généralisé à l'ensemble des services. Ne serait-il d'ailleurs pas le temps de rendre les acteurs locaux responsables, du moins en partie, de l'accueil des nouveaux arrivants en leur accordant les ressources nécessaires? Par exemple, si dans son guide *Apprendre le Québec* le MICC fait état des services municipaux en indiquant que les municipalités sont au cœur de la vie communautaire, ne faudrait-il pas qu'elles puissent jouer un rôle plus grand que celui prévu par les ententes et, par conséquent, disposer de ressources plus grandes à cet égard? Et si c'était le cas, cela nécessiterait que le MICC veille à ce que les municipalités développent des partenariats variés, ce que favorisent d'ailleurs les ententes (entrevue, V-13), mais en s'assurant qu'il y ait une coordination entre les diverses activités devant favoriser une GDE cohérente, tout en établissant des règles claires de reddition de comptes.

En matière de bonnes pratiques partenariales, notons que « *Sherbrooke est la première ville regroupée à se doter d'une politique d'accueil et d'intégration des immigrants* » (Ville de Sherbrooke, 2004 : 4). Cette politique a été adoptée en mai 2004 et elle a résulté d'une consultation publique qui avait réuni 150 personnes et donné lieu à la production d'une dizaine de mémoires. Cette consultation faisait suite aux démarches du comité d'élaboration qui était constitué d'une quinzaine de personnes de divers milieux concernés par l'immigration. C'est une trentaine de personnes qui ont élaboré la politique alors que ces personnes provenaient d'organisations spécialisées (services aux immigrants) ou généralistes

(services à toute la population). Ces démarches avaient duré près de deux ans. (Ville de Sherbrooke, 2004)

Il est évident que **les coûts sociaux et économiques** reliés à de mauvaises pratiques sont toujours des pertes et il ne suffit que d'un dérapage pour que le service au complet passe au banc des accusés, comme cela peut être le cas en matière de profilage racial. Comme il est question de partenariats, tous les acteurs qui évoluent dans les diverses sphères du graphique 4.1 sont interpellés : les élus, les services municipaux et les organismes communautaires (société urbaine), les organismes promouvant le développement durable ou les spécialistes de l'aménagement spatial, notamment dans le cas des quartiers pauvres (environnement urbain), les acteurs de la finance responsable incluant l'économie sociale afin de favoriser le développement économique dans les quartiers défavorisés (économie urbaine), les organismes communautaires, les élus et les immigrants afin qu'ils identifient conjointement les problèmes et les solutions (gouvernance urbaine), la ville, le gouvernement, des organismes promouvant la construction de logements à loyer modique ou de coopératives d'habitation (infrastructure urbaine). Encore une fois, l'État, le marché et la société civile doivent travailler de concert afin de régler divers problèmes, dont ceux qui sont propres à la diversité ethnoculturelle. Le Québec, en matière de pratiques partenariales et de concertation, a déjà développé de nombreuses initiatives dans de nombreux domaines depuis les 40 dernières années, qui ont eu des incidences aux plans national, régional ou local.

CONCLUSION

Il ne fait aucun doute que les régions comme les villes doivent participer aux décisions qui entourent l'immigration, qu'il s'agisse des niveaux à atteindre ou des profils recherchés en fonction de leurs besoins ou de leur spécificité, mais aussi en raison des préoccupations ou obligations humanitaires. Ces territoires doivent donc aussi être parties prenantes des solutions qui entourent l'intégration des immigrants, d'autant plus lorsqu'il y a une inadéquation entre les profils sélectionnés et les réalités sociales et économiques qui peuvent s'être transformées entre le moment de la sélection et de l'établissement au Québec, ou si ce n'est parce que l'immigrant peut avoir décidé de s'installer sur un autre territoire que celui choisi initialement.

Les ententes qui unissent les territoires avec le MICC devraient sans doute refléter un peu plus fidèlement cette mise en commun des ressources déployées aux plans national, régional et local en matière de planification de l'immigration et d'intégration. Cela suppose que des partenariats élargis devraient être développés afin de s'assurer de l'appui de nombreux acteurs clés, mais aussi de l'ensemble des populations qui doivent saisir, lorsque ce n'est pas déjà le cas, l'importance des enjeux liés à l'accueil et à l'intégration des nouveaux arrivants. Les populations locales devraient probablement même y participer de manière plus active.

Les ententes tiennent sans doute compte des particularités locales qui peuvent se traduire par autant de solutions afin de favoriser l'intégration des immigrants. Par exemple, si le MICC

signe une entente avec une CRÉ, il faut s'assurer que les tables de concertation locales en soient parties prenantes. Mais la population devrait aussi être consultée sur ces enjeux, notamment lors de la production d'un plan d'action pour accueillir et intégrer les nouveaux arrivants. Et ces ententes doivent avoir également ce souci d'unir les individus autour d'un projet de société commun qui, somme toute, passe par l'inclusion sociale, économique, culturelle et politique de l'ensemble des individus, peu importe leurs origines et peu importe les catégories sociales auxquelles ils peuvent être identifiés. Et les diverses solutions sont probablement déjà connues, alors qu'elles devraient s'exprimer sous la forme de bonnes pratiques, étant donné que depuis plusieurs années déjà, divers acteurs en proposent sans nécessairement qu'elles ne soient mises en œuvre.

Enfin, probablement plus important encore, est le fait que pour certains territoires, l'immigration apparaisse comme un enjeu important pour régler des problèmes économiques et démographiques, alors que pour d'autres il s'agit d'une réalité à laquelle il faut faire face. Dans un cas elle constituerait une solution, et dans l'autre, un problème. Devant cette dichotomie, devant l'absence d'un modèle cohérent, que faut-il préconiser? C'est ce que nous abordons dans la conclusion qui fait état des recommandations.

CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

Avant de présenter les recommandations, le Conseil fait état de principes généraux dont il faut tenir compte en matière de GDE.

La diversité ethnoculturelle au Québec s'accroît parce que l'immigration est incontournable afin de régler des problèmes démographiques et économiques. C'est d'ailleurs une solution retenue par la majorité des sociétés occidentales, même si des considérations humanitaires font aussi partie des enjeux.

Cette diversité s'accroît aussi parce qu'il y a un effet cumulatif qui se traduit notamment à travers un métissage plus grand de la population. La société québécoise se transforme donc de ce point de vue. Ce n'est pas nouveau étant donné que cela fait partie de son histoire.

La diversité n'est évidemment pas un problème en soi. Cependant, lorsqu'une société prend conscience de ce type de transformation, des problèmes peuvent se manifester, si la diversité apparaît comme une menace à une identité collective même lorsque celle-ci n'est pas définie, comme nous le rappelle le récent débat au Québec sur le « Nous » et le « Eux ». Et cela n'est pas nouveau non plus. Ce qui est inquiétant, cependant, c'est cette fragmentation entre les minorités et la majorité qui peut également s'accroître en parallèle. Autrement dit, des rapports sociaux conflictuels peuvent se développer à partir de critères d'appartenance à un groupe. Dès lors, il devient nécessaire de réguler ces rapports et l'État, la société civile et le marché peuvent y participer.

Cette diversité ethnoculturelle est évidemment gérée différemment selon les pays. Certains mettront en œuvre des initiatives qui se traduiront par une ouverture ou une fermeture face à cette diversité. Autrement dit, on pourra la valoriser ou la nier, cela même si elle existe.

Le Québec a choisi de valoriser cette diversité dans le cadre de valeurs communes qui doivent s'exprimer notamment sous la forme d'un contrat moral devant unir les nouveaux arrivants et la société d'accueil. Rappelons que dans l'énoncé de 1990, le contrat faisait référence au fait de lier les Québécois de toutes origines notamment à travers l'apprentissage et l'usage du français, la participation et le développement de relations intercommunautaires harmonieuses. Il a développé, depuis plusieurs années, diverses initiatives afin d'atteindre cet objectif, notamment au sein du MICC, mais aussi à l'intérieur d'autres ministères et organismes gouvernementaux. C'est aussi le cas en partenariat avec des organismes communautaires, dont plusieurs ont aussi développé leurs propres initiatives en la matière. Des initiatives visent aussi le secteur des entreprises privées, par exemple afin de favoriser l'embauche de personnes identifiées aux minorités ethnoculturelles. Il s'agit donc de prendre en compte et de gérer cette diversité, de la considérer comme un apport important dans le développement de la société québécoise, notamment en préparant la société d'accueil à recevoir des nouveaux arrivants, en informant ces derniers avant leur arrivée au Québec et en cherchant à les retenir une fois qu'ils y sont établis. Il ne faut pas perdre de vue qu'en matière

d'immigration, le Québec est en concurrence non seulement avec d'autres provinces canadiennes afin d'attirer notamment des immigrants de la catégorie économique, mais aussi avec d'autres pays. De plus, il n'est pas le seul à chercher un pourcentage important d'immigrants qui maîtrisent le français, comme il l'a déjà mentionné dans son dernier mémoire sur les niveaux d'immigration²⁶⁰.

Cependant, on constate une difficulté à coordonner les activités en matière de GDE entre ces divers acteurs. Cela n'a rien de surprenant étant donné que la diversité est perçue de manière différente selon chacun. Nous l'avons vu dans le secteur de la santé et de services sociaux et de la vie urbaine. Il n'y a pas de vision partagée de la GDE, c'est-à-dire que certaines organisations développent des pratiques exemplaires en la matière, alors que d'autres ne prennent même pas en compte la diversité ethnoculturelle, même sur des territoires très diversifiés. Sur des territoires comparables où la diversité ethnoculturelle est importante, par exemple des arrondissements à Montréal, certains semblent la considérer comme un problème qu'il est préférable d'éviter, alors que d'autres la considèrent comme une réalité qui fait partie intégrante de la société québécoise. Dans un cas, on la nie, dans l'autre on la reconnaît.

Cette difficulté à coordonner les activités est également présente au sein du MICC et, bien entendu, à l'intérieur de chacun des ministères et entre les divers ministères. Cela n'a rien d'étonnant non plus en raison de la complexité de cette coordination. Il devient en effet compliqué, notamment pour le MICC, d'arrimer les diverses mesures inscrites de ses plans d'action entre elles, mais encore plus avec celles initiées par les nombreux acteurs, *a fortiori* lorsqu'ils ne sont pas identifiés comme étant ses partenaires privilégiés. En fait, les plans d'action reflétant la volonté du gouvernement de gérer la diversité devraient permettre cette coordination.

À partir de ce point de vue, on pourrait concevoir que divers acteurs soient invités à élaborer en partenariat avec le MICC ses plans d'action, étant donné que les acteurs sont consultés généralement avant cette étape, comme c'est notamment le cas des consultations sur les niveaux d'immigration. Autrement dit, ils devraient être invités à se pencher sur les facteurs qui concernent la qualité de l'intégration des immigrants et non pas seulement sur ce qui doit influencer la quantité d'immigrants à admettre. Il serait aussi nécessaire que la qualité de l'intégration fasse l'objet d'une évaluation, entre autres en évaluant la portée réelle des actions proposées dans les plans d'action et qui sont mises en oeuvre.

D'une part, comme ces plans d'action résultent d'une planification de l'immigration qui a fait l'objet de consultations publiques, il serait nécessaire de les produire de **manière concertée** avec divers acteurs sociaux préoccupés ou concernés par ces questions : **représentants de la société civile** (associations représentant des minorités ethnoculturelles, organismes communautaires, syndicats, etc.), **représentants du marché** (entreprises privées) **incluant**

²⁶⁰ Ralph Rouzier, Frédéric Nolet et Sophie Therrien, *Op. cit.* 2007.

l'économie sociale (coopératives, OBNL, etc.), et les représentants de l'État, notamment **l'ensemble des ministères et organismes gouvernementaux**. D'autre part, il serait important que ces mêmes acteurs puissent se rencontrer afin **d'évaluer** comment les actions concrètes qui doivent permettre au Québec d'atteindre les objectifs visés dans les plans d'action ont été réalisées (impact, coûts sociaux et économiques positifs et négatifs, etc.).

Autrement dit, il faut s'assurer que l'ensemble des acteurs soient présents pour élaborer les politiques d'immigration et les politiques d'intégration afin qu'elles concordent, mais aussi afin qu'ils soient imputables des résultats des actions. En effet, les questions entourant l'intégration sociale, économique, culturelle et politique des nouveaux arrivants concernent l'ensemble de la société québécoise et pas uniquement un ministère ou une centaine d'organismes communautaires.

On peut faire le pari que de nombreux problèmes seraient évités à partir d'une telle perspective, étant donné le désir de favoriser l'inclusion dès le départ, avec la contribution de tous les acteurs. Autrement dit, il s'agirait de ne pas attendre de réparer les dommages subis à cause de processus d'exclusion à l'œuvre qui peuvent affecter les immigrants, mais aussi leurs descendants nés au Québec.

Les considérations précédentes nous amènent à proposer une recommandation principale et des recommandations complémentaires.

I- La recommandation principale (à moyen terme)

1.1- Que le **gouvernement du Québec** amorce la création d'un « **chantier de la gestion de la diversité de la main-d'œuvre** » afin que l'État (p. ex., des représentants du gouvernement et de l'opposition et de territoires), la société civile (p. ex., des syndicats et des regroupements d'organismes) et le marché (p. ex., des associations patronales et des secteurs d'activité) prennent en compte cette réalité dans son sens large (minorités ethnoculturelles, personnes handicapées, orientations sexuelles, etc.) dans leur propre sphère, mais aussi en partenariat avec les autres acteurs. Il s'agit donc d'inviter les « forces vives » du Québec à discuter de la création d'un chantier de la gestion de la diversité de la main-d'œuvre afin que l'ensemble de la population du Québec puisse contribuer au développement économique avec son plein potentiel et en bénéficier. Cela répondrait entre autres aux principes directeurs énumérés au début de cet avis (p. ex., démocratie, développement économique, tolérance et inclusion). À titre d'exemple, le Conseil a abordé ce sujet dans un mémoire qui portait spécifiquement sur la lutte contre le racisme et les discriminations²⁶¹.

Le Conseil estime qu'il est nécessaire de miser sur les forces de la main-d'œuvre active **déjà en emploi** dans le but de générer de la richesse et de favoriser l'**innovation**. Il s'agit

²⁶¹ Ralph Rouzier et Évelyne Bishisha Bashala, *Pour un modèle québécois intégré de lutte contre le racisme et les discriminations*, Mémoire présenté à la Commission de la culture en vue d'une politique gouvernementale de lutte contre le racisme et les discriminations, Montréal, Conseil des relations interculturelles, 2006, 53 p.

notamment de répondre à la concurrence et à la pénurie de main-d'œuvre résultant, du moins dans certains secteurs, de facteurs démographiques.

D'une part, pour permettre aux organisations de devenir plus performantes, ces dernières devraient miser sur la gestion de la diversité de leur main-d'œuvre en emploi en misant entre autres sur les compétences individuelles, plus particulièrement celles qui sont sous-utilisées. D'autre part, comme il est question de diversifier la main-d'œuvre, cela contribuerait à augmenter la participation de la partie de la main-d'œuvre active qui est exclue du marché du travail ou à risque d'exclusion, dès lors que les organisations afficheraient une ouverture face à cette diversité. Ainsi seraient liées des préoccupations de **prospérité économique** (favoriser l'expression du plein potentiel de la main-d'œuvre en emploi) **et de solidarité** (favoriser l'inclusion socioéconomique de groupes marginalisés, p. ex., de nouvelles arrivantes ou de personnes handicapées exclues du marché du travail).

Le Conseil suggère donc de se pencher sur le « développement humain durable »²⁶², dont la croissance économique est un aspect, plus particulièrement en lien avec l'emploi pour trois raisons :

- 1) la création et le maintien d'emplois sont des enjeux qui peuvent rassembler les divers acteurs, même pour des raisons opposées (p. ex., syndicats et patronat);
- 2) la diversité dans son sens large est visée, notamment afin de répondre à des problèmes de recrutement de main-d'œuvre, d'exclusion et de performance des organisations;
- 3) toute la population active du Québec doit **contribuer** à la création de la richesse et en **bénéficier**, comme l'ensemble de la population, ce qui aura un impact sur les finances publiques, notamment en matière des budgets nécessaires à la « solidarité sociale ».

Le mandat du chantier serait donc d'identifier les **problèmes** et les **solutions** entourant la gestion **intégrée** d'une main-d'œuvre diversifiée (les causes, les avantages, etc.) et d'amener l'ensemble de la population du Québec à contribuer au développement économique avec son plein potentiel. Il faudrait s'assurer que les organisations publiques et privées (les « grands acteurs » de l'État, de la société civile et du marché²⁶³), et d'abord leurs dirigeants, comprennent l'importance de cet enjeu. Ils devraient ajuster leur regard sur le capital humain et son développement en fonction de cette réalité. Et le chantier serait un lieu où justement les acteurs des diverses sphères pourraient travailler de concert afin de développer les

²⁶² Programme des Nations Unies pour le développement, *La gouvernance en faveur du développement humain durable, Document de politique générale du PNUD*, New York, 1997, 47 p.

²⁶³ « La gouvernance comprend l'État, mais transcende celui-ci en englobant le secteur privé et la société civile. Ces trois composantes sont essentielles pour le développement humain durable. L'État crée un environnement politique et juridique favorable. Le secteur privé crée des emplois et produit des revenus. Enfin, la société civile facilite l'interaction politique et sociale – incitant les groupes à participer aux activités économiques, sociales et politiques. Chacune de ces composantes ayant des points faibles et des atouts, notre appui en faveur d'une bonne gouvernance a pour but de promouvoir des interactions constructives entre elles. » (Programme des Nations Unies pour le développement, *Op. cit.* 1997.)

meilleures façons de gérer la diversité de la main-d'œuvre, non seulement dans leur propre sphère mais entre les trois sphères.

Afin d'amener les acteurs à se pencher sur la diversité et à travailler ensemble, le développement de l'économie sociale au Québec peut fournir des indications²⁶⁴. En 1995, la Marche des femmes contre la pauvreté, « Du pain et des roses », a eu lieu. Une des revendications était que le gouvernement investisse dans les « infrastructures sociales », afin de créer notamment des emplois pour les femmes. Cela sera suivi, en mars 1996, par la tenue d'une conférence sur le devenir social et économique du Québec, en préparation d'un sommet à l'automne 1996. La conférence réunissait une cinquantaine de participants de divers milieux : membres du gouvernement et de l'opposition officielle, représentants du milieu des affaires, d'organisations syndicales, du milieu de l'éducation, du mouvement des femmes, d'associations étudiantes et d'organismes communautaires. La conférence a duré deux jours et a débouché sur la création d'un grand chantier sur l'économie et l'emploi qui comptait trois tables importantes de travail :

*La première, présidée par monsieur Jean Coutu, du Groupe Jean Coutu, devra proposer de nouvelles façons de harnacher la puissance créatrice de l'entreprise. Une deuxième table se penchera sur les façons de relancer l'économie de Montréal. Le président de la Banque nationale, monsieur André Bérard, a accepté d'en prendre la direction. Une troisième table explorera les avenues prometteuses qu'offre l'économie sociale. Madame Nancy Neamtam, porte-parole de la Coalition des organismes communautaires pour le développement de la main-d'oeuvre, présidera ses travaux. Ces groupes de travail que le gouvernement appuiera au plus haut niveau tenteront d'obtenir rapidement et concrètement des résultats mesurables en matière de création d'emplois.*²⁶⁵

Suite au sommet de l'automne, le groupe de travail sur l'économie sociale a été appelé à poursuivre ses travaux pour une période de deux années. C'est pourquoi il y a eu la constitution du Chantier de l'économie sociale en 1997. Celui-ci devient un OBNL en 1999 et il poursuit toujours ses travaux. Cela sera suivi par la mise sur pied de l'Alliance de recherche universités-communautés en économie sociale en 2000²⁶⁶, par l'ajout à des programmes universitaires en administration de cours tenant compte de l'économie sociale, par la création d'une chaire du Canada en économie sociale, par le foisonnement d'initiatives en la matière ou encore par leur reconnaissance.

²⁶⁴ Voir à ce sujet : Lévesque, Benoît et Marguerite Mendell (sous la direction de), *La création d'entreprises par les chômeurs et les sans-emploi : le rôle de la microfinance*, Rapport de recherche soumis au Bureau international du travail/Organisation internationale du travail, Montréal, PROFONDS/CRISES, 2000, 243 p.; et Marguerite Mendell et Ralph Rouzier, « Algunas iniciativas que han permitido la institucionalización de la economía social en Quebec: El papel central de la sociedad civil y el papel esencial del Estado ». In *Finanzas y economía social. Modalidades en el manejo de los recursos solidarios*, Alberto Federico Sabate, Ruth Muñoz, Sabina Ozomek, Buenos Aires, Editorial Agebe colección lecturas sobre economía social, 2005.

²⁶⁵ Communiqué du ministère du Conseil exécutif, le mercredi 20 mars 1996, « Les participants à la Conférence sur le devenir social et économique du Québec dégagent d'importants consensus ».

²⁶⁶ Les ARUC sont un programme du Conseil de recherche en sciences humaines (CRSH).

Il y a donc eu une **institutionnalisation** de l'économie sociale qui était notamment présentée comme une autre manière de réaliser le développement économique afin de **résoudre** des problèmes d'exclusion sociale, mais aussi afin de **créer des nouveaux secteurs d'activité**, comme ce fut le cas de celui des ressourceries ou des centres de la petite enfance. Divers acteurs de l'État, de la société civile et du marché, même s'ils n'étaient pas nécessairement d'accord sur tous les points de vue et ne le sont toujours pas encore aujourd'hui, **ont dû travailler ensemble** afin que cette institutionnalisation soit possible²⁶⁷. Notons qu'il s'agit d'un secteur économique important. En effet :

*Le secteur de l'économie sociale pèse grosso modo pour 8 à 10 % des emplois et, dans un certain nombre de communautés ou régions, pour plus de 15, 20 ou même 30 % des emplois. Aujourd'hui, au Québec seulement, les organisations de l'économie sociale – coopératives, mutualistes et associatives – ont un chiffre d'affaires global de plus de 20 milliards \$ et emploient au moins 125 000 personnes sans compter les milliers de dirigeants bénévoles. Ils sont plus de 20 000 dans le seul mouvement coopératif.*²⁶⁸

Le Conseil estime donc qu'il est pertinent de retenir cette initiative comme étant une pratique à suivre en matière de concertation. Il suggère donc, comme nous l'avons déjà dit et à l'instar de ce qui s'est fait en 1996, bien que le contexte soit différent, d'inviter les acteurs de l'État (p. ex., des représentants du gouvernement et de l'opposition et de territoires), de la société civile (p. ex., des syndicats et des regroupements d'organismes) et du marché (p. ex., des associations patronales et des secteurs) à tenir un « **mini-sommet** » afin d'amener les « forces vives » du Québec à discuter de la création d'un chantier de la gestion de la diversité de la main-d'œuvre afin que l'ensemble de la population du Québec puisse contribuer au développement économique avec son plein potentiel et en bénéficier. Le premier ministre devrait convier les acteurs clés à ce mini-sommet en raison de leur leadership reconnu dans leur sphère afin de s'assurer que le chantier soit créé sur des bases solides.

Le mini-sommet serait donc un lieu où ces acteurs qui sont préoccupés par le développement économique, même si ce n'est pas pour les mêmes raisons, se pencheraient sur la constitution d'un chantier de la gestion de la diversité de la main-d'œuvre visant la création et le maintien en emploi et à développer des organisations plus performantes. Il s'agit d'acteurs collectifs au départ, c'est-à-dire qu'ils devraient représenter des intérêts de groupes larges et non des intérêts individuels. Ceux-ci devraient évidemment représenter non seulement les diverses sphères et divers secteurs, mais aussi divers territoires du Québec. Le but est d'amorcer une manière de rendre l'économie plus dynamique, notamment à travers une meilleure utilisation des ressources humaines déjà en emploi, mais aussi à travers l'inclusion socioéconomique plus grande de diverses catégories sociales à risque d'exclusion, qu'il s'agisse de minorités ethnoculturelles, de jeunes, de personnes handicapées, de travailleurs âgés, etc.

²⁶⁷ En 2007, le Chantier gère une fiducie de près de 53 M\$ pour le développement de l'économie sociale.

²⁶⁸ « L'économie sociale québécoise à un tournant ? Deux chercheurs en sciences sociales, Yvan Comeau et Louis Favreau, analysent et commentent ». Texte paru dans la Revue *Développement social*, Vol. 8, No. 1, juin 2007, dans un dossier qui porte sur l'économie sociale (citation de Louis Favreau).

II- Les recommandations complémentaires (à court terme)

2.1 Au ministère de la Santé et des Services sociaux et autres organisations

- Le Conseil recommande que les autorités régionales et locales qui offrent à la population des services élaborent un portrait statistique de leur population afin de mesurer la diversité ethnoculturelle, du moins là où cela s'avère utile.

- Le Conseil recommande que les organisations qui relèvent de la responsabilité du MSSS développent ou fassent état des outils afin de favoriser l'inclusion, en tant qu'usagers, des minorités ethnoculturelles, de manière différenciée (femmes, hommes, jeunes, personnes âgées, etc.).

- Le Conseil recommande que le MSSS persévère à sensibiliser l'ensemble du personnel aux questions entourant la diversité ethnoculturelle, et poursuive l'embauche d'un personnel diversifié, cela à tous les échelons, peu importe les organisations appartenant au MSSS.

- Le Conseil, toujours dans un souci de diversification et de sa promotion, recommande que le MSSS intègre des représentants des minorités ethnoculturelles dans ses structures de gouvernance, par exemple dans les conseils d'administration des CSSS. Il faut donc s'assurer d'avoir des banques de candidats à jour.

- Le Conseil recommande que les plans de communication des organisations de la santé et des services sociaux soient conçus de manière à faciliter aux personnes des minorités ethnoculturelles, et plus particulièrement aux nouveaux arrivants, la compréhension des services afin d'en assurer l'utilisation.

- Le Conseil recommande que le MSSS évalue systématiquement l'impact des changements dans le réseau de la santé et des services sociaux sur l'état de santé des populations visées, soit les minorités ethnoculturelles, et sur l'utilisation des services par ces mêmes populations, en déléguant cette responsabilité aux organisations de son choix.

2.2- Au ministère du Conseil du trésor et au ministère du Conseil exécutif

- Le Conseil recommande, à la présidente du Conseil du trésor, que le rapport annuel des ministères et organismes déposé à l'Assemblée nationale contienne, en plus du compte rendu déjà prévu portant sur les résultats obtenus par rapport aux objectifs d'un PAÉ et aux objectifs d'embauche, un compte rendu des mesures et actions prises dans le cadre de l'application d'un PAÉ, faisant ainsi état des résultats obtenus à ce niveau accompagnés des fonds dépensés à cette fin. Que ce rapport rende compte également de l'identification, au sein de la catégorie des minorités ethnoculturelles visées par le Conseil, des personnes issues des minorités visibles ainsi que leur classe d'emploi parmi les employés dans la fonction publique, de façon à permettre de comparer les taux de présence et d'embauche des minorités

dans la fonction publique avec ceux des organismes relevant de la *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics* qui, elle, fait référence aux minorités visibles. Le Conseil recommande que soit également rendue obligatoire la discussion, devant la Commission de l'administration publique, des résultats obtenus par rapport aux objectifs d'un PAÉ, et ceci dans le cadre des mêmes prescriptions ci-haut décrites. Il s'agit d'amender, en ce sens, l'art. 53.1 de la *Loi sur la fonction publique* et l'art. 29 de la *Loi sur l'administration publique*.

Il convient pour ces fins de saisir le Secrétariat du Conseil du trésor qui prépare le Guide servant à la préparation de ces rapports annuels ainsi que la Commission de l'administration publique qui est responsable de l'examen de ces rapports.

- Le Conseil recommande à la présidente du Conseil du trésor que soit exigé des **ministères et organismes** qu'ils incluent à leur plan stratégique, comme enjeu, la GDE, en déterminant les objectifs et les engagements à prendre pour y faire face. Il s'agit d'amender, en ce sens, l'art. 9 de la *Loi sur l'administration publique*.

Ces nouvelles obligations, pour les ministères et organismes, répondraient ainsi à l'objet de la *Loi sur l'administration publique* qui instaure, notamment, un cadre de gestion axé sur les résultats et sur le respect du principe de transparence, en plus de reconnaître le rôle des parlementaires à l'égard de l'action gouvernementale en favorisant l'imputabilité de l'administration gouvernementale devant l'Assemblée nationale.

- Le Conseil recommande au Conseil du trésor que le *Programme d'accès à l'égalité de la fonction publique pour les communautés culturelles 1990-1994* soit mis à jour. Il recommande que divers moyens y soient prévus afin de promouvoir la participation et la contribution des minorités ethnoculturelles au-delà de la seule embauche directe par l'État. Ainsi la représentativité des minorités pourra s'étendre en constituant, comme condition à des programmes, à des subventions ou à toute autre forme de projet comportant une source de financement ou une présence de l'État, l'exigence d'une représentation des minorités ethnoculturelles dans les emplois ainsi créés. On y comprend que les activités ramifiées du gouvernement reflèteront la représentation de la diversité et que celle-ci s'intégrera aux différents processus de l'État. De telles mesures visent à constituer un effet de levier supplémentaire dans l'atteinte d'une représentation équitable des minorités autrement que par la seule embauche directe de ces groupes sous-représentés.

La cible gouvernementale de représentativité pour les communautés culturelles est de 9 % des postes réguliers. Elle est la même depuis 1981 et est reconduite en sachant toutefois que ce taux n'est pas celui de la population active apte à occuper ces postes, la présence des « communautés culturelles » dans la population québécoise se situant plutôt autour d'un taux de 13,8 %. Le chemin à parcourir reste donc important, malgré les efforts du Conseil du trésor.

Lorsqu'on examine le *Rapport annuel de gestion 2006-2007* du Secrétariat du Conseil du trésor, si l'on totalise le nombre de personnes embauchées chez les réguliers, les occasionnels, les étudiants et les stagiaires des minorités ethnoculturelles, c'est un taux d'embauche de près de 11,9 % (17,1 % pour les réguliers) que l'on constate pour ces groupes. Il a pour effet de faire augmenter de 1,4 % leur taux de représentativité dans la fonction publique, qui passe de 3,6 % en 2005-2006 à 5 % en 2006-2007. Pour les « communautés culturelles », excluant donc les autochtones et les personnes d'origine canadienne-anglaise, ce taux passe de 2,6 % à 3,7 %.

Toutefois, en regard du taux d'embauche, on peut apporter certaines améliorations et ainsi fixer, en regard du PAÉ, les objectifs globaux d'embauche à un minimum de 25 %, comme cela est déjà souhaité, mais avec modulation pour les emplois réguliers selon la région : 25 % pour la région de Québec, 33 % pour la région de Montréal et 8 % pour les autres régions. Pour les emplois d'occasionnels, d'étudiants et de stagiaires, un minimum de 25 % est aussi considéré.

- Que l'on retrouve au sein de la fonction publique une classe d'emploi dont les compétences sont reliées à la connaissance et au développement des relations interculturelles.

- Qu'il soit prévu pour les gestionnaires l'octroi, à leur discrétion, de contrats de moins de 25 000 \$ pour pourvoir à des emplois dont les compétences sont reliées à des connaissances et au développement des relations interculturelles. Ce moyen permettra de ratisser le bassin de main-d'œuvre afin d'y trouver les compétences recherchées au profit des ministères et organismes et de leurs directions appelées à travailler à la gestion de la diversité.

- Le Conseil recommande au ministre du Conseil exécutif que le gouvernement, dans les nominations d'emplois supérieurs, nomme des cadres représentant les minorités ethnoculturelles et adopte ainsi le même assujettissement que celui retrouvé au PAÉ.

2.3 Au ministère de la Justice et autres instances

- Le Conseil recommande au ministre de la Justice d'amender l'article 92 de la *Charte des droits et libertés de la personne* afin que tous les PAÉ des ministères et organismes gouvernementaux soient assujettis aux pouvoirs de la CDPDJ statués dans les articles 89 et 90 de la Charte, soit le pouvoir de surveillance qui permet d'exiger des rapports et de faire enquête, de même que le pouvoir d'avoir recours au tribunal. Ce rôle de surveillance viendra compléter les responsabilités du Conseil du trésor qui touchent l'organisation, la gestion, le développement des ressources humaines, la dotation ainsi que les mesures actuelles d'accès à l'égalité en emploi.

- Le Conseil recommande que dans le cadre de cette évaluation, la CDPDJ exige des ministères et organismes des rapports identifiant les personnes issues des minorités visibles ainsi que leur classe d'emploi parmi les employés dans la fonction publique, de façon à

permettre de comparer les taux de présence et d'embauche des minorités dans la fonction publique avec ceux des organismes relevant de la *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics* qui, elle, fait référence aux minorités visibles.

Cela répondrait en partie à la recommandation 8.1, c'est-à-dire en complément aux responsabilités actuellement dévolues au Conseil du trésor.

De même la Commission de la fonction publique reste présente dans son rôle de vérification du caractère impartial et équitable des décisions prises pouvant affecter les ressources humaines. De plus, ce rôle de la CDPDJ en vertu de la Charte implique la présence du ministre de la Justice dans sa charge de l'application de la Charte.

- Le Conseil recommande qu'une collaboration s'établisse entre la CDPDJ et le MICC quant au volet formation en milieu de travail afin que notamment la session « valoriser les différences et la diversité » puisse s'enrichir du contenu du présent avis.

2.4 Au gouvernement du Québec

- Que l'on saisisse le Centre québécois du leadership dans sa mission de développement des compétences des cadres de la fonction publique afin que de la formation portant sur la prise en compte et la gestion de la diversité ainsi que sur la connaissance et le développement des relations interculturelles soit donnée aux cadres, tant pour la relève que pour le perfectionnement de ceux accédant à des emplois supérieurs. Cette formation doit s'inscrire dans la mise en œuvre de la modernisation de l'État de même que faire partie des services d'accompagnement et de gestion de carrière. Que cette formation soit aussi dispensée par l'**ÉNAP, compte tenu de sa vocation éducative** auprès de l'administration publique.

- Que les directions des ressources humaines, dans leurs **dépenses de formation de 1 % de leur masse salariale**, offrent des formations reliées à la GDE compte tenu de l'enjeu que représente la diversité et l'effet que de telles connaissances peuvent avoir sur l'embauche et l'intégration des diverses minorités ethnoculturelles.

- Le Conseil recommande que le conseil d'administration de Services Québec, inclue parmi ses membres un représentant des minorités ethnoculturelles. En effet, ces membres, nommés par le gouvernement, doivent en inclure cinq qui proviennent du milieu intéressé par les affaires de Services Québec, dont un représentant du milieu municipal et un représentant du Conseil des aînés. Il est approprié d'y inclure un représentant des minorités ethnoculturelles afin que les services, quoique s'y adressant déjà par la documentation disponible en ligne, puissent refléter davantage les intérêts des minorités ethnoculturelles. Il s'agit de modifier en ce sens l'article 19 de la *Loi sur Services Québec*.

- Comme le Conseil a retenu son attention sur les recommandations du rapport du Groupe de travail sur la pleine participation à la société québécoise des communautés noires, présenté à la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles, en mars 2006, il suggère au

Secrétariat du Conseil du trésor, au ministère du Conseil exécutif, au gouvernement du Québec, au ministre de la Justice, au ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles ainsi qu'au ministre du Travail de suivre les recommandations qui concernent l'accès à l'emploi et qui s'adressent à eux. On les retrouve aux pages 14 à 18 du rapport. Le Conseil retient également de ce même rapport les recommandations relatives à l'axe d'intervention portant sur la lutte au racisme et à la discrimination que l'on retrouve aux pages 10 et 11.

Toutes ces recommandations s'inscrivent dans des pratiques novatrices pour trois raisons :

- **premièrement**, il s'agit de faire en sorte que, davantage qu'auparavant, l'État développe une vision intégrée de ses politiques d'immigration et de ses plans d'action en fonction de réalités qui dépassent des objectifs quantitatifs;
- **deuxièmement**, si les pratiques de concertation datent au Québec depuis les années 1960, celles dont il est question ici auraient un effet mobilisateur, c'est-à-dire que l'intégration des immigrants deviendrait une responsabilité collective, ce qui faciliterait évidemment l'intégration d'individus à la société québécoise en raison de l'effet du développement d'un sentiment d'appartenance à la collectivité;
- **troisièmement**, il y aurait un effet d'entraînement qui pourrait faire en sorte que tous les descendants des immigrants et les représentants des minorités visibles, du moins dans le cas de ceux qui subissent des formes d'exclusion, puissent aussi avoir « leur place » dans la société. **C'est dans ce sens qu'il est question de GDE.**

Cela viendrait en quelque sorte renforcer les principes contenus dans l'énoncé de politique de 1990 et qui visent à contribuer au mieux « vivre-ensemble » Rappelons ces trois principes au cœur du contrat moral s'appliquant donc tant aux nouveaux arrivants qu'à la société d'accueil. Le Québec est :

- 1) *une société où le français est la langue commune de la vie publique;*
- 2) *une société démocratique où la participation et la contribution de tous sont attendues et favorisées;*
- 3) *une société pluraliste ouverte aux apports multiples dans les limites qu'imposent le respect des valeurs démocratiques fondamentales et la nécessité de l'échange intercommunautaire*²⁶⁹.

Comme l'ensemble de ces principes doit orienter la politique d'intégration du gouvernement du Québec, le Conseil propose d'ajouter un quatrième principe à ce contrat moral, afin justement que les trois principes soient explicitement liés entre eux et qu'ils puissent toucher la société dans son intégralité :

²⁶⁹ Ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration, 1991, *Op. cit.*, p. 16.

- 4) *Le Québec est une société inclusive qui demande aux acteurs sociaux, politiques, culturels et économiques de travailler de concert afin d'assurer un équilibre entre les droits et obligations de chacun et afin que l'intégration soit une responsabilité individuelle et collective.*

Qu'il s'agisse de l'un ou l'autre des trois principes énumérés dans l'énoncé de 1990, il est nécessaire de les aborder comme un ensemble. La connaissance du français peut permettre de contribuer pleinement à la vie économique, sociale, culturelle et politique. Ces deux principes favorisent l'ouverture et la compréhension face aux autres cultures qui viennent se greffer à la culture québécoise. Cela signifie que la culture des nouveaux arrivants se transforme lorsqu'ils s'établissent au Québec. Il s'agit en fait d'une hybridation et il n'y a donc rien d'étonnant à ce que l'identité québécoise se transforme aussi. Ce serait le cas même s'il n'y avait aucun immigrant, car ce n'est pas le seul facteur qui intervienne. À preuve, la Révolution tranquille, mais plus près de nous ces questions abordées par les jeunes générations et les plus âgées, par les habitants des grandes villes et des régions rurales, etc. L'identité québécoise est plurielle et elle se transforme nécessairement avec les années. C'est pourquoi une structure doit exister pour que l'ensemble des acteurs de l'État, de la société civile et du marché puissent **coordonner** leurs efforts afin que l'intégration des nouveaux arrivants soit réussie et afin de les inciter à y contribuer en facilitant justement cette participation. L'identité québécoise n'en sera probablement pas plus clairement définie, mais sans doute le Québec sera reconnu comme un exemple à suivre en matière d'intégration, laquelle pourra d'ailleurs concerner d'autres catégories sociales que les seuls immigrants. L'objectif est que chacun puisse contribuer et profiter de la richesse, au sens large, générée dans et par la société québécoise.

LEXIQUE

Accommodement raisonnable. Il s'agit d'une « *obligation juridique*, applicable dans une situation de *discrimination*, et consistant à aménager une norme ou une pratique de portée universelle dans les limites du *raisonnable*, en accordant un traitement différentiel à une personne qui, autrement, serait pénalisée par l'application d'une telle norme. [...] L'obligation d'accommodement raisonnable comporte également certaines obligations qu'on peut qualifier d'accessoires ou de procédurales, dont celle de faire des efforts " significatifs, sérieux et sincères " en vue de trouver un accommodement et celle, pour la partie qui réclame l'accommodement, de donner à l'autre partie le temps nécessaire pour ce faire. » (Source : Pierre Bosset. 2007. *Les fondements juridiques et l'évolution de l'obligation d'accommodement raisonnable*. Montréal : Commission des droits de la personne et de la jeunesse, p. 4) Autrement dit, si une cause concernant un accommodement raisonnable peut se retrouver devant les tribunaux, l'accommodement peut très bien être trouvé de manière consensuelle.

Descendants d'immigrants. Comme on le sait, outre les autochtones, le reste de la population du Québec est de descendance immigrante. Dans cet avis, on se rapporte à des groupes dont les individus sont nés au Québec (ou ailleurs au Canada mais y habitant), essentiellement la deuxième génération née d'un ou deux parents immigrants, mais qui subissent des formes de discrimination en raison de leurs origines.

Gestion de la diversité ethnoculturelle. De manière générale, la « diversité ethnoculturelle » correspond à une construction sociale qui résulte de rapports sociaux qui se développent en fonction d'un sentiment d'appartenance (réel ou projeté) à un groupe auquel peuvent s'identifier ou non des catégories ethnoculturelles, qu'il s'agisse de minorités ou de la majorité. Sa « gestion » est définie comme un ensemble de principes qui correspondent à la régulation de rapports sociaux identitaires ou au désir de les réguler, tout comme l'État cherche à le faire pour d'autres rapports sociaux (p. ex., en établissant un code du travail qui a pour effet de réguler, en partie, les rapports entre les employeurs et les employés).

Immigrants. Il s'agit de « Personnes ayant le statut d'immigrant reçu au Canada, ou l'ayant déjà eu. Un immigrant reçu est une personne à qui les autorités de l'immigration ont accordé le droit de résider au Canada en permanence. » (Statistique Canada, 2001 : 61) Les non-immigrants sont des personnes nées au Canada. Les nouveaux arrivants sont des immigrants établis au Canada (ou au Québec) depuis moins de cinq ans.

Intégration des minorités ethnoculturelles. Développer des mécanismes afin que les minorités puissent participer pleinement à la vie sociale, économique, politique et culturelle du Québec, et en profiter, notamment à travers les institutions : le marché (accès à l'emploi, travail autonome, entrepreneurship, etc.), l'État (accès à l'éducation, dont l'apprentissage du français, aux soins de santé, aux services sociaux, etc.), la société civile (participation à des associations telles que des syndicats, des ONG, des OBNL, etc.). S'il est évident que les

nouveaux arrivants doivent faire des efforts pour s'intégrer, la société d'accueil doit faciliter cette intégration, comme elle le fait ou veut idéalement le faire pour l'ensemble de sa population afin d'éviter que des phénomènes d'exclusion sociale ne se développent et qui peuvent toucher des groupes minoritaires même lorsque les individus les composant sont nés sur le territoire québécois. Une intégration réussie peut favoriser le sentiment d'appartenance à la collectivité et contribuer au « mieux vivre ensemble ».

Minorités et majorité ethnoculturelle. Étant donné que le mandat du Conseil porte particulièrement sur l'amélioration des conditions de vie des immigrants et des minorités visibles qui vivent sur le territoire québécois, du moins dans le cas de ceux qui le nécessitent, il considère que ces catégories doivent faire l'objet d'une plus grande attention. Le Conseil inclut également, dans la définition des minorités ethnoculturelles, les personnes d'origine canadienne-anglaise, les autochtones et d'autres minorités (p. ex., non visibles). L'opposition majorité/minorités exprime que le plus grand nombre accède sans doute à de meilleurs statuts (p. ex., exercice d'une fonction ou du pouvoir politique). Les personnes d'origine canadienne-française constituent la majorité ethnoculturelle.

Minorités visibles. « Le concept de " Minorités visibles " désigne les personnes identifiées en vertu de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, selon qu'elles sont ou non de race blanche. Selon cette Loi, les Autochtones ne font pas partie des groupes de minorités visibles. » (Source : www.statcan.ca/francais/concepts/definitions/vis-minorit_f.htm). Statistique Canada retient les catégories suivantes : Chinois, Sud-Asiatique (p. ex., Indien de l'Inde, Pakistanais, Pendjabi, Sri-Lankais), Noir (p. ex., Africain, Haïtien, Jamaïquain, Somalien), Arabe/Asiatique (p. ex., Arménien, Égyptien, Iranien, Libanais, Marocain), Philippin, Asiatique du Sud-est (p. ex., Cambodgien, Indonésien, Laotien, Vietnamien), Latino-Américain, Japonais, Coréen. (Source : www.statcan.ca/francais/concepts/definitions/vis-minorit01_f.htm).

BIBLIOGRAPHIE

Abitibi-Témiscamingue. 2003. *Entente spécifique sur la régionalisation de l'immigration en Abitibi-Témiscamingue*, 19 p.

ACCÉSSS. 2005. *Avis sur la question de la santé mentale des communautés ethnoculturelles au Québec*, 33 p.

Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et des services sociaux Laval. 2005. *Rapport annuel de gestion 2004-2005*.

Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et des services sociaux Montréal. 2005. *Les services destinés aux personnes en perte d'autonomie liée au vieillissement, Enjeux, perspectives, balises régionales*, Gouvernement du Québec, 72 p.

Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et des services sociaux Montréal. 2004. *Vers des réseaux locaux de services de santé et de services sociaux à Montréal : programme jeunes en difficulté 0-17 ans : balises régionales et perspectives d'implantation dans les réseaux locaux de services de santé et de services sociaux*. Montréal : Louis Côté éditeur.

Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et des services sociaux Montréal. 2004. *L'approche populationnelle : une nouvelle façon de voir et d'agir en santé*, Gouvernement du Québec, 7 p.

Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et des services sociaux Montréal. 2004. *Le Centre de santé et de services sociaux au cœur de la nouvelle organisation de services*, Gouvernement du Québec, 10 p.

Alexander, Michael. 2001. *Comparing local policies toward migrants: A proposed analytical framework and preliminary survey results*. Metropolois 2001 paper, 23 p.

Azdouz, Rachida. 2006 (2001). « L'accommodement raisonnable. Guide à l'intention des gestionnaires de la Ville de Montréal ». Montréal : Ville de Montréal.

Azdouz, Rachida. 2004. *De l'accessibilité à l'accommodement; réflexion sur la gestion de la diversité dans les centres jeunesse*; document de travail.

Baillargeon, Pierre. 2006. *Présence au Québec en 2006 des immigrants admis de 1995 à 2004*. Montréal : MICC (Direction de la recherche et de l'analyse prospective), 44 p.

Bastien, Monik et Nicole Lambert. 2005. *L'accès à l'égalité en emploi. Rapport triennal 2001-2004. La Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics*. Montréal : Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, 94 p. + annexes.

Battaglini, Alex, Elena Alvarado, Léo-Rock Poirier et Malijaï Caulet. 2005. *Les services de première ligne et les populations immigrantes*. Montréal : direction de la santé publique, 13 p.

Battaglini, Alex avec la collaboration de Michel Désy, Danièle Dorval, Léo-Roch Poirier, Michel Fournier, Hélène Camirand et Daniel Fecteau. 2005a. *L'intervention de première ligne à Montréal auprès des personnes immigrantes : Estimé des ressources nécessaires pour une intervention adéquate*. Montréal : Direction de la santé publique, 10 p.

Beauchamp, Caroline et alii. 2007. *Droit à l'égalité entre les hommes et les femmes et liberté religieuse*. Québec : Conseil du statut de la femme, 130 p.

Bélanger, Paul R., Paul-André Lapointe et Benoît Lévesque. 1998. « Innovations organisationnelles et blocages institutionnels. Le cas des entreprises au Québec ». *Cahiers du CRISES*, no ET9809, 38 p.

Bérubé, Louise. 2004. *Parents d'ailleurs, enfants d'ici. Dynamique d'adaptation du rôle parental chez les immigrants*. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec, 250 p.

Bibeau, Gilles et al.. 1992. *La santé mentale et ses visages. Un Québec pluriethnique au quotidien*. Montréal : Gaëtan Morin éditeur, 289 p.

Boileau, Josée. 2002. « Recensement : Le Québec fait du surplace. Avec une population en hausse de 1,4%, la décroissance n'est pas loin ». *Le Devoir*, 13 mars, p. A1.

Bonte, Pierre et Michel Izard (sous la direction). 2004. *Dictionnaire de l'ethnologie et de l'anthropologie* (3e éd). Paris : Presses universitaires de France, 842 p.

Bosset, Pierre. 2007. *Les fondements juridiques et l'évolution de l'obligation d'accommodement raisonnable*. Montréal : Commission des droits de la personne et de la jeunesse, 16 p.

Bosset, Pierre. 2005a. « Les mesures législatives de lutte contre la discrimination raciale au Québec. Un bilan institutionnel ». *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 17, No 2.

Bosset, Pierre. 2005b. *Réflexion sur la portée et les limites de l'obligation de l'accommodement raisonnable en matière religieuse*. Québec : Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, 15 p.

Burstein, Meyer. 2004. *Élaboration de l'analyse de rentabilisation du multiculturalisme*. Ministère du Patrimoine canadien, Direction de l'action directe et promotion et Direction générale du multiculturalisme et des droits de la personne, 39 p.

Canadian Council for Refugees. 1998. *Best Settlement Practices. Settlement Services for Refugees and Immigrants in Canada*. (Montréal, <http://www.web.net/~cct/bpfinal.htm>).

The Center for Canadian Studies. 2004. *Le multiculturalisme au Canada*. Série Réalités canadiennes, Mount Allison University. (http://www.mta.ca/faculty/arts/canadian_studies/francais/realites/serie/index.html).

Centre jeunesse de Montréal. 2003. *Plan d'accès aux services pour les clientèles issues des communautés ethnoculturelles, 2003-2006*. Comité aviseur, 14 p.

Chabot, Guylaine. 2005. « L'approche populationnelle : plus qu'un nouveau slogan? ». *Le Point en administration de la santé et des services sociaux*, vol.1, No 2 (juin) (<http://www.lepointadm.com/point-adm-sss-1.2-edito.htm>).

Chamard, Régent. 1997. *L'immigration et les régions du Québec. Une expérience à revoir et à enrichir*. Montréal : Conseil des relations interculturelles, 39 p.

Chappell, Neena L., David C. Lai, Ellen Gee et coll.. 1997. *A study of the Chinese elderly in British Columbia*, Ottawa : Programme national de recherche et de développement en matière de santé (PNRDS).

Chevalier, Serge et Sylvie Gravel. 2002. « Utilisation des services de santé et des services sociaux ». In *Immigrants récents au Québec : une adaptation réciproque? Étude auprès des communautés culturelles 1998-1999*, May Clarkson, Rébecca Tremblay et Nathalie Audet (sous la direction de), p. 247-259. Sainte-Foy : Institut de la Statistique du Québec.

Chevrier, Sylvie. 2000. *Le management des équipes interculturelles*. Paris : PUF, 211 p.

Chouat, Nadège. 1995. *La gestion de la diversité dans les établissements de la santé et des services sociaux*, Montréal.

Clarkson, May, 2005. « La santé des immigrants récents au Québec : une intégration à adapter et à parfaire ». *Santé, Société et Solidarité*, No 1, p. 121-128.

Cognet, Marguerite et al. 2005. *Organisation des soins infirmiers de santé primaire en milieu pluriethnique*. Série de publications du Centre de recherche et de formation du CLSC Côte-des-Neiges, sept.

Cognet Marguerite et Laurent Raigneau. 2002. « Le genre et l'éthnicité : le critère voilé de la délégation des actes de santé », *Cahiers du Gres*, vol 34, No 1, p. 25-38.

Cognet, Marguerite. 2001. *Services de santé et des services sociaux en milieu pluriethnique. Bilan critique de recherche 1997-2000*. Centre de recherche et de formation Équipe CQRS, Cahiers de recherche no 8.

Comité de gestion. 2005. *Rapport final du comité de gestion de l'entente spécifique sur l'immigration*. Rimouski, 9 p.

Comité interministériel. 1980. *Les communautés culturelles et la fonction publique québécoise*. Rapport du groupe de travail interministériel formé par le CIPDC, Québec : Développement culturel, Conseil exécutif. (<http://www.cslf.gouv.qc.ca/Publications/PubC116/C116-I.html>).

Conseil de l'Europe. 1995. *Les mesures et indicateurs d'intégration*. Éditions du Conseil de l'Europe (Direction des affaires sociales et de santé), 142 p.

Conseil des communautés culturelles et de l'immigration (CCCI). 1988. *L'accessibilité des membres des communautés culturelles aux services de santé et aux services sociaux*.

Conseil du trésor. 2005, *L'effectif de la fonction publique du Québec, 2003-2004. Analyse comparative des cinq dernières années*. Secrétariat du Conseil du trésor, 148p.

Cour des comptes. 2004. *L'accueil des immigrants et l'intégration des populations issues de l'immigration*. Rapport au Président de la République suivi des réponses des administrations et des organismes intéressés, novembre, 268 p.

Couton, Philippe. 2002. « Immigrants hautement qualifiés: questions et tendances récentes ». *ISUMA, Revue Canadienne de recherche sur les politiques*, Vol. 3, No 2. (http://www.isuma.net/v03n02/index_f.shtml).

CPJIU. 2006. *Protection, santé mentale et culture : Une expérience de consultation en partenariat avec la clinique transculturelle de l'Hôpital de Montréal pour Enfants*. Montréal, 21 avril.

CSSS de la Montagne, « Une rencontre de l'ensemble du personnel avant les vacances », *Le fil conducteur*, No 4, 19 mai.

Department of Immigration and Multicultural and Indigenous Affairs. 2001. *Diversity Management: The Big Picture*. Australian Centre for International Business, 11 p.

Department of Immigration and Multicultural Affairs. 1998. *Charter of Public Service in a Culturally Diverse Society*. Commonwealth of Australia, 8 p.

Désy, Michel, Alex Battaglini et Robert Bastien. 2005. *Mesure de l'intensité nécessaire à l'intervention de jeunes immigrants et leur famille : Centre jeunesse de Montréal et Centre de la jeunesse et de la famille Batshaw*. Montréal : Direction de la santé publique, 44 p.

Doomernik Jeroen. 1998. *The effectiveness of integration policies towards immigrants and their descendants in France, Germany and the Netherlands*. Genève : International Labour Organization, 87 p.

The Economist. 2005. « Les immigrés ne nous prennent pas toujours nos emplois ». Londres, *Courrier international*, 28 juillet, 1 p.

Esses, Victoria M. et R. C. Gardner. 1996. « Le multiculturalisme au Canada : contexte et état actuel ». *Revue canadienne des sciences du comportement*, Ottawa : Société canadienne de psychologie . (http://www.cpa.ca/cjbsnew/1996/ful_editof.html).

Forget, Dominique. 2004. « Immigration et racisme ». In *Découvrir*, vol. 25, no 5 (septembre-octobre).

Férréol, Gilles et Guy Jucquois (sous la direction). 2003. *Dictionnaire de l'altérité et des relations interculturelles*. Paris : Armand Collin, 353 p.

Gagnon, Alain-G. et Myriam Jézéquel. « Le modèle québécois d'intégration culturelle est à préserver ». *Le Devoir*, lundi 17 mai 2004.

Gagnon, Alain-G.. 2004. « Plaidoyer pour l'interculturalisme ». Document produit dans le cadre de la bibliothèque numérique *Les classiques des sciences sociales*, 17 p.

Germain, Annick, Francine Dansereau, Francine Bernèche, Cécile Poirier, Martin Alain et Julie-Elizabeth Gagnon. 2003. *Les pratiques municipales de gestion de la diversité à Montréal*. Montréal : INRS-Urbanisation, Culture et Société, 173 p.

Germain, Annick. 2000. *Les défis de la gestion de la diversité ethnoculturelle dans la région montréalaise*. (http://canada.metropolis.net/events/urban-forum/Montreal_F.html).

Gouvernement du Québec. 2007. *Charte de la langue française*, L.R.Q., chapitre C-11 (version du 1^{er} août).

Gouvernement du Québec. 2002. *Le rajeunissement de la fonction publique québécoise. Orientations et plan d'action*, Québec : Secrétariat du Conseil du trésor, 32 p.

Gouvernement du Québec. *Forum sur la citoyenneté et l'intégration : document de consultation pour le forum national sur la citoyenneté*, 50 p.

Gouvernement du Québec. 1991. *Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains*. Québec, 7 p. + annexes.

Grandz, Jeffrey. 2001. *La diversité : facteur d'avantage concurrentiel*. University of Western Ontario, 55 p.

Green, Alan G. and Davis A. Green. 1999. « The Economic Goals of Canada's Immigration Policy: Past and Present ». *Canadian Public Policy*, Vol. XXV, No 4, p. 425-451.

Guilbault, Diane et Mariangela Di Dominico (collaboration). 2005. *Des nouvelles d'elles : Les femmes immigrées au Québec*. Québec : Conseil du statut de la femme, 104 p.

Hachey, Isabelle. 2005. « Attentats à Londres. Quand l'ennemi vient de l'intérieur ». *La Presse*, 14 juillet.

Hyman, Ilene. 2001. *Immigration et santé*. Ottawa : Santé Canada, 101 p.

Jedwab, Jack. 2003. *Taux de chômage des minorités visibles dans le " melting pot " et la mosaïque, 2001*, 3 p.

Jézéquel, Myriam (sous la direction de). 2007. *Les accommodements raisonnables : quoi, comment, jusqu'où? Des outils pour tous*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2007, 400 p.

Jiménez, Marina. 2005. « VoteSmart: the issue. Is the current model of immigration the best one for Canada? ». *The Globe and Mail*, 12 décembre, p. A7.

Justus, Martha. 2004. « Les immigrants dans les villes canadiennes ». *Nos diverses cités*, No 1 (printemps), p. 39-46.

Juteau, Danielle, 2000. « Profil de la différenciation sociale au Canada : pour comprendre la dynamique et en réduire les écarts ». *Canadian Public Policy – Analyse des Politiques*, Vol. XXVI, supplément/numéro spécial 2, p. S107- S121.

Juteau, Danielle. 2000a. « What true pluralism requires ». Institut de recherche en politiques publiques, *Options politiques* (janvier-février), p. 70-72.

Kinnon, Dianne. 1999. *Recherche sur l'immigration et la santé au Canada*. Ottawa : Santé Canada, 89 p.

Labbé, Sylvain. 2005. *Bulletin sur le marché du travail. Région Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine. Quatrième trimestre*. Centre des ressources humaines Gaspésie-Les-Îles, 9 p.

Labelle, Micheline. 2005. « Le défi de la diversité au Canada et au Québec ». Institut de recherche en politiques publiques, *Options politiques* (mars-avril), p. 92-97.

La Maisonnée. *Intégration économique des personnes immigrantes. Les barrières à l'emploi : un frein à l'insertion sociale*, 17 p.

Laurentides. 2002. *Entente spécifique sur le développement de l'immigration dans la région des Laurentides*, 10 p.

Lavoie, Jean-Pierre et al. 2006. *Entre le soin et l'insertion. L'expérience de familles d'immigration récente qui prennent soin d'un proche*. Rapport de recherche (à paraître).

Leman, Marc. *Le multiculturalisme canadien*. Ottawa : Division des affaires politiques et sociales, 21 p. (<http://www.parl.gc.ca/information/library/PRBpubs/936-f.htm>)

Lemieux, Georges. 2004. *REMIXER LA CITÉ : La participation citoyenne des jeunes Québécois issus de l'immigration et des minorités visibles*. Québec : Conseil permanent de la jeunesse / Conseil des relations interculturelles (collaboration), 126 p.

Lévesque, Benoît et Marguerite Mendell (sous la direction de). 2000. *La création d'entreprises par les chômeurs et les sans-emploi : le rôle de la microfinance*. Rapport de recherche soumis au Bureau international du travail/Organisation internationale du travail. Montréal : PROFONDS/CRISES, 2000, 243 p.

Levine, David. 2005. *The Reform of Health and Social Services in Quebec*. Gouvernement du Québec, Montreal Regional Health Authority (présentation Power Point).

Maghreb Canada Express. 2004. « Noureddine Razik ne prêche plus dans le désert ». *Maghreb Canada Express* : Vol. II, No 6 (juin).

Maheu, Louis et Jean-Marie Toulouse. 1993. « Présentation. Gestion du social et social en gestation ». *Sociologie et sociétés*, vol. XXV, no 1 (printemps), 1993, p. 7-24.

Manègre, Jean-François. 1988. *La régionalisation de l'immigration : " Quelques arpents de neige... à partager "*. Montréal : Conseil des communautés culturelles et de l'immigration, 50 p.

McAndrew, Marie et Morton Weinfeld. 1997. « L'intégration sociale des immigrants et la réaction des institutions ». *Metropolis : Première Conférence Milan, 13-15 Novembre 1996*. Essais réunis par Marco Lombardi Quaderni I.S.MU. 6/1997. (http://www.international.metropolis.net/events/Milan/wg2_f.html).

McCann, Ferial et Don Black. 2004. « Le projet Diversity/Vancouver de la Laurier Institution ». *Nos diverses cités*, no 1 (printemps), p. 203-204.

McIsaac, Elizabeth. 2003. « Immigrants in Canadian Cities : Census 2001 – What Do the Data Tell Us ». *Policy Options* (mai), p. 58-63.

Mendell, Marguerite y Ralph Rouzier. 2005. « Algunas iniciativas que han permitido la institucionalización de la economía social en Quebec: El papel central de la sociedad civil y el papel esencial del Estado ». In *Finanzas y economía social. Modalidades en el manejo de los recursos solidarios*, Alberto Federico Sabate, Ruth Muñoz , y Sabina Ozomek. Buenos Aires : Editorial Agebe colección lecturas sobre economía social.

Métropolis. 1996. *Immigration et métropoles. Programme global de recherche 1996-2002* (http://im.metropolis.net/research-policy/research_content/partid/partid.html)

Ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration (MCCI). 1991. *Au Québec pour bâtir ensemble Énoncé de politique en matière d'immigration et d'intégration*. Québec : Ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration, Direction générale des politiques et programmes, 104 p.

Ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation (MDEIE). 2005. *Plan stratégique 2005-2008*. Québec : Gouvernement du Québec, 30 p..

Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport. 2005. *Plan stratégique du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport 2005-2008*. Québec : Gouvernement du Québec, 33 p. + annexe.

Ministère de l'Emploi, de la Cohésion sociale et du Logement. 2006. *Analyse comparative des politiques d'accueil et d'intégration des immigrants dans les États membres de l'Union européenne*. Direction de la population et des migrations, novembre, 69 p.

Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC). 2007a. *Consultation 2008-2010. Caractéristiques de l'immigration au Québec. Statistiques*. Montréal : Direction de la recherche et de l'analyse prospective, 41 p.

Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. 2007b. *Consultation 2008-2010. La planification de l'immigration au Québec pour la période 2008-2010*. Montréal : Direction de la recherche et de l'analyse prospective, 68 p.

MICC. 2006. *Répertoire des organismes partenaires du MICC 2005-2006*, 139 p.

MICC, Direction de la planification et de la modernisation. 2005. *Plan stratégique 2005-2008*. Québec : Gouvernement du Québec, 21 p.

MICC. 2005a. Projet – 11 juillet 2005. *Des valeurs partagées, des intérêts communs. Pour assurer la pleine participation des Québécois des communautés culturelles au développement du Québec : Laval, plan d'action, octobre 2005*. Montréal, 20 p.

MICC. 2005b. *Apprendre le Québec. Guide pour réussir mon intégration*. Gouvernement du Québec, 132 p.

Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. 2005c. *La pleine participation à la société québécoise des communautés noires*. Document de consultation. Montréal : Direction des relations interculturelles, 36 p.

Ministère du Patrimoine canadien. 2004. *Rapport annuel de l'application de la Loi sur le multiculturalisme canadien – 2002-2003. Diversité du Canada : Respecter nos différences*. Ottawa : Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, 69 p.

Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI). 2004. *Des valeurs partagées, des intérêts communs. Pour assurer la pleine participation des Québécois des communautés culturelles au développement du Québec. Plan d'action 2004-2007*, Québec, Direction des affaires publiques et des communications du MRCI, 135 p.

MRCI. 2004a. *Population immigrée recensée au Québec et dans les régions en 2001 : caractéristiques générales. Recensement de 2001 : données ethnoculturelles*. Québec : Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, 136 p.

MRCI. 2003. « La planification des niveaux d'immigration 2005-2007 ». Québec : MRCI, Direction de la population et de la recherche, 33 p.

MRCI. 2003a. *Caractéristiques de l'immigration au Québec. Statistiques*. Québec : MRCI (Direction de la population et de la recherche), 39 p.

MRCI. 2001. *Plan stratégique 2001-2004*. Québec : MRCI, Direction de la planification stratégique en collaboration avec la Direction des affaires publiques et des communications, 31 p.

MRCI. 2000. *L'immigration au Québec. Un choix de développement (2001-2003)*. Québec : gouvernement du Québec, 24 p.

MRCI. 1996. *Rapport annuel 1996-1997*. Québec : Gouvernement du Québec, 75 p.

Ministère de la Santé et des Services sociaux. 2005. *Plan stratégique 2005-2010*, Québec : Direction des communications du MSSS, 47 p.

Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). 2004. *L'intégration des services de santé et des services sociaux. Le projet organisationnel et clinique et les balises associées à la mise en œuvre des réseaux locaux de services de santé et de services sociaux*. Québec : Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux, 26 p.

Ministère du conseil exécutif. 2004. *Devenir maître de son développement. La force des régions. Phase 1 : Une nouvelle gouvernance régionale*. Québec : Secrétariat à la communication gouvernementale, 39 p.

Mulvihill, Mary Ann, Louise Mailloux et Wendy Atkin. 2001. *Améliorer les politiques et la recherche sur la santé des immigrantes et des réfugiées au Canada*. Winnipeg : Réseau canadien pour la santé des femmes, 73 p.

Ouellet, Fernand. 2005. « L'éducation interculturelle au Québec : l'émergence d'une approche distincte ». In *Les institutions face aux défis du pluralisme ethnoculturel* Fernand Ouellet (sous la direction), p. 21-45. Québec : Institut québécois de recherche sur la culture.

Owen, Timothy. 2000. *Migrant Workers: Best Practices Regarding Integration and Citizenship*. Workshop of International Experts on Best Practices Related to Migrant Workers, Santiago, Chile, June 19-20. (<http://ceris.metropolis.net/oldvl/other/owen3.html>).

Oxman-Martinez, Jacqueline and Jill Hanley. 2005. *Health and Social Services for Canada's Multicultural Population: Challenges for Equity*. Centre for Applied Family Studies (McGill University)/Groupe d'étude sur le racisme, la migration et l'exclusion (Université Libre de Bruxelles), Patrimoine canadien, 19 p. (http://www.pch.gc.ca/multi/canada2017/4_e.cfm).

Pellerin, Hélène. 2004. « Economic Integration and Security New Key Factors in Managing International Migration ». *IRPP Choices*, Vol. 10, No 1 (juillet), p. 1 à 26.

Penninx, Rinus. 2005. *Integration Policies for Europe's Immigrants: Performance, condition and evaluation*. An expert paper for the Sachverständigenrat, 44 p.

Pillon, Thierry et François Vatin. 2003. *Traité de sociologie du travail*. Toulouse : OCTARES Éditions, 501 p.

Poirier, Cécile Annick Germain et Amélie Billette. 2006. « La diversité dans les sports et les loisirs : défi ou atout pour les villes de l'agglomération montréalaise? ». *Revue canadienne de recherche urbaine*, Vol. 5 No 2, supplément spécial, p. 46 à 58.

Potvin, Maryse, avec la collaboration de Annick Lenoir et de Ralph Rouzier. 2006. *Argumentaire sur la mesure des pratiques en matière de lutte contre le racisme et les discriminations dans les organisations publiques et privées*. Montréal : Conseil des relations interculturelles, 17 p. (Document de travail).

Programme des Nations Unies pour le développement. 1997. *La gouvernance en faveur du développement humain durable*. Document de politique générale du PNUD. New York, 47 p.

Reitz, Jeffrey G. 2005. « Tapping Immigrants' Skills. New Direction for Canadian Immigration Policy in the Knowledge Economy ». *IRPP Choices*, Vol. 11, No 1, p. 1-18.

Ross, Vincent. 1993. *Gérer la diversité dans un Québec francophone, démocratique et pluraliste. Principes de fond et de procédure pour guider la recherche d'accommodements raisonnables*. Montréal : Conseil des communautés culturelles et de l'immigration, 103 p.

Rouzier, Ralph, Frédérick Nolet et Sophie Therrien. 2007. *Planification des niveaux d'immigration et intégration 2008-2010*. Mémoire présenté à la Commission de la culture dans le cadre de la Consultation publique sur la planification de l'immigration au Québec pour la période 2008-2010. Montréal : Conseil des relations interculturelles, 49 p.

Rouzier, Ralph et Évelyne Bishisha Bashala. 2006. *Pour un modèle québécois intégré de lutte contre le racisme et les discriminations*. Mémoire présenté à la Commission de la culture en vue d'une politique gouvernementale de lutte contre le racisme et les discriminations. Montréal : Conseil des relations interculturelles, 53 p.

Rouzier, Ralph, Claude Thibault et Carolle Simard. 2006. *Pour une inclusion et une représentation réelle de la diversité ethnoculturelle à l'Assemblée nationale*. Mémoire présenté à la Commission spéciale sur la loi électorale. Montréal : Conseil des relations interculturelles, 37 p.

Rouzier, Ralph, Claude Thibault et Louise Sultan. 2005. *Mémoire sur la pleine participation à la société québécoise des communautés noires*, présenté lors de la consultation au groupe de travail le 28 novembre 2005. Montréal : Conseil des relations interculturelles, 48 p.

Rummens, Joanna Anneke. 2003. « Ethnicity, Health, and the Census: Moving Beyond "Culture-by-Proxy" ». *Canadian Diversity*, Vol. 2:2, (Summer), p. 15-18.

Safier, Michael. 2001. *The Inter-Dimensional Analysis of Urban Development: A Guide to the Organisation of Cases and Their Linkages*. Development Planning Unit (DPU), University College London, 8 p.

Schellenberg, Grant et Feng Hou. 2005. « Bien-être économique des nouveaux immigrants au Canada ». Montréal : *Canadian Issues / Thèmes canadiens* (printemps), p. 55-58.

Secrétariat du Conseil du trésor. 2006. *Deuxième rapport d'étape : Plan de modernisation 2004-2007*. Québec : Gouvernement du Québec, 38 p.

Simard, Myriam. 1996. « La politique québécoise de régionalisation de l'immigration : enjeux et paradoxes ». *Recherches sociographiques*, XXXVII, 3, p. 439-469.

Sindjoun, Luc. 2000. « Rapport introductif. La démocratie est-elle soluble dans le pluralisme culturel? Éléments pour une discussion politiste de la démocratie dans les sociétés plures et bibliographie sélective ». In *Francophonie et démocratie. Symposium international sur le bilan des pratiques de la démocratie, des droits et des libertés dans l'espace francophone (Bamako, 1^{er} au 3 novembre 2000)*, p. 565-582. Paris : Éditions Pédone.

Société des comptables en management du Canada. 1999. *Mesurer les effets de la diversité*. Collection gestion stratégique : Questions en émergence. Mississauga : Mississauga Executive Centre, 23 p.

Statistique Canada. 2003. *Enquête sur la diversité ethnique : portrait d'une société multiculturelle*. Ottawa : Ministre de l'Industrie, 28 p.

Statistique Canada. 2001. *Dictionnaire du recensement de 2001*. Ottawa : Statistique Canada (Division de la diffusion, Gestion de la circulation), 433 p.

Tan-Torres Edejer, Tessa. 2001. « Santé, pauvreté et équité : état de la question au début du XXI^e siècle ». In *Une santé branchée sur la recherche. Perspectives du Conseil de la recherche en santé pour le développement*, Victor Neufeld et Nancy Johnson (sous la direction de), 320 p. Ottawa : Centre de recherche pour le développement international (http://www.idrc.ca/fr/ev-27385-201-1-DO_TOPIC.html).

Théret, Bruno. *Régimes économiques de l'ordre politique : esquisse d'une théorie régulationniste des limites de l'État*. 1992. Paris, Presses universitaires de France, 319 p.

Therrien, Sophie, Louis-René Gagnon et Roger Mikaba. 2004. *Au-delà des nombres. Pour une véritable intégration*. Mémoire présenté à la Commission de la culture sur la planification des niveaux d'immigration 2005-2007. Montréal : Conseil des relations interculturelles, 49 p.

Therrien, Sophie. 2004. *Laïcité et diversité religieuse : l'approche québécoise*, Montréal, Conseil des relations interculturelles, 105 p.

Timsit, Gérard. 2001. *La Gestion de la Diversité dans les Pays Européens (Partie II. Les stratégies)*. New York : United Nations Expert Group on Managing Diversity in the Civil Service, 15 p.

Troper, Harold and Morton Weinfeld. 1999. « Diversity in Canada ». In *Ethnicity, Politics, and Public Policy*, Harold Troper and Morton Weinfeld (editors), p. 3-25. Toronto: University of Toronto Press.

Union européenne. (Sans date). « Gérer la diversité : les impacts ». *Les avantages de la diversité*, 4 p.

Vatz-Laaroussi, Michèle et Johanne Charbonneau. 2001. « L'accueil et l'intégration des immigrants : à qui la responsabilité? Le cas des jumelages entre familles québécoises et familles immigrantes ». *Lien social et Politiques – RIAC*, 46 (automne), p. 111-124.

Vento, Guadalupe. 2004. *État de situation sur l'accessibilité des services sociaux et de santé aux immigrants et aux communautés ethnoculturelles*. Montréal : Alliance des communautés culturelles pour l'égalité dans la santé et les services sociaux (ACCÉSSS), 99 p.

Ville de Gatineau. 2003. *Lettre d'entente*. 5 p.

Ville de Laval. 2004. *Entente entre le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration et la Ville de Laval. De l'accessibilité à la participation*. Laval, 10 p.

Ville de Laval. 2003. *Lettre d'entente*. Laval, 7 p.

Ville de Montréal et INRS-Urbanisation, Culture et Société. 2004. *Portrait des populations immigrante et non immigrante de la Ville de Montréal et de ses 27 arrondissements, 2001*.

Ville de Québec. 2004. *Plan stratégique de la Ville de Québec 2004-2008. Une vision pour Québec. L'avenir maintenant!*. Québec : Service des communications, 56 p.

Ville de Sherbrooke. 2005. *Plan d'action triennal 2005-2006-2007 : Politique d'accueil et d'intégration des immigrants*. Ville de Sherbrooke, en partenariat avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

Ville de Sherbrooke. 2004. *Politique d'accueil et d'intégration des immigrants*. Sherbrooke, 27 p.

Ville de Sherbrooke. 2003. *État de situation et diagnostic. Politique d'accueil et d'intégration des immigrants*. Sherbrooke, 126 p.

Young, Margaret. 2004. *L'immigration : l'Accord Canada-Québec*. Ottawa : Division du droit et du gouvernement, 7 p. (<http://www.parl.gc.ca/information/library/PRBpubs/bp252-f.htm>).

Zietsma, Danielle. 2007. *Les immigrants sur le marché canadien du travail en 2006 : premiers résultats de l'Enquête sur la population active du Canada*. Ottawa : Ministre de l'industrie, 28 p.

ANNEXE 1 –
**LISTE DES PERSONNES AYANT COLLABORÉ
À L’AVIS SUR LA PRISE EN COMPTE ET LA GESTION
DE LA DIVERSITÉ ETHNOCULTURELLE**

**A- LES PERSONNES RENCONTRÉES DANS LE CADRE DES ENTREVUES EN
PRÉPARATION DE L’AVIS**

Dans le cadre de ses entrevues, l’équipe du Conseil a interviewé des gestionnaires, des intervenants et des chercheurs dans les deux secteurs, soit de la santé et des services sociaux et de la vie urbaine.

Secteur de la santé et des services sociaux

Alex Battaglini, coordonnateur, Écoles et milieux en santé, Direction de la santé publique de Montréal

Vera Bédirian, conseillère en milieu de vie au Manoir de Cartierville (CHSLD)

Pascual Delgado, agent de développement, ACCÉSSS

Julie Desjardins, directrice, Secrétariat à l’accès aux services en langue anglaise et aux communautés culturelles, ministère de la Santé et des Services sociaux

Margaret Douek, directrice générale adjointe, Les Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw

Jérôme Di Giovanni, directeur général, ACCÉSSS

Marie Gibeault, directrice des services ambulatoires et de l’installation, CLSC Parc Extension

Johanne Grondin, chef de programme, soutien à domicile, CLSC Bordeaux-Cartierville

Isabelle Hemlin, conseillère en développement pour l’adaptation des services dans les établissements, Agence de santé et de services sociaux de la région de Montréal

Isa Iasenza, conseillère, Centre jeunesse de Montréal - Institut universitaire

Diane Inkel, directrice des services courants, CLSC Côte-des-Neiges

Jean-François Labadie, coordonnateur recherche et enseignement, CSSS Nord-de-l’Île

Myriam Lafrenière, intervenante, Service ambulatoire (module Enfance, jeunesse famille), CLSC Parc Extension

Marjolaine Larocque, organisatrice communautaire, CLSC Bordeaux-Cartierville

Cécile Rousseau, pédopsychiatre, Clinique transculturelle de l'Hôpital de Montréal pour enfants

Marc Sougavinski, directeur du CSSS Côte-des-Neiges / Métro / Parc Extension

Margot Tremblay, répondante pour le dossier Communautés culturelles, Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de service sociaux de la Capitale nationale

Spyridoula Xenocostas, directrice de la recherche, CLSC Côte-des-Neiges

Secteur de la vie urbaine

Gabriel Auclair, adjoint à la direction, Conférence régionale des élus (CRÉ), région du Bas-Saint-Laurent

Réjean Bergeron, secrétaire-général, Conférence régionale des élus (CRÉ), région du Saguenay-Lac-Saint-Jean

Pierre Boisvert, responsable des élus au Conseil de la ville de Sherbrooke

Michel Boudreau, agent communautaire, Loisirs, culture, sports et développement social, Arrondissement Saint-Laurent

Maurice Chalom, directeur du Bureau des affaires interculturelles, Ville de Montréal

Line Chaloux, directrice COFFRET (Centre d'orientation et de formation pour favoriser les relations ethniques), région des Laurentides

Stéphane Chénier, chef de division, Arrondissement Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension

Nicole Chiasson, Université de Sherbrooke

Michel Confortate, directeur du Service des loisirs, des sports, de la culture et du développement social, Arrondissement Côte-des-Neiges / Notre-Dame-de-Grâce

Yves Dallaire, Commissaire aux relations internationales de la Ville de Québec, Commissariat aux relations internationales, Ville de Québec

Marc Deblois, chef de la division Planification et expertise, Ville de Laval

Danielle De Coninck, conseillère en développement, Développement culturel, sports et loisirs, Arrondissement Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension

Johanne Émond, directrice régionale, MICC à Sherbrooke

Pierre-Paul Gingras, Conseiller cadre, Service de la planification et du développement organisationnel, Ville de Québec

Annie Guérard, coordonnatrice, Bureau des loisirs et vie Communautaire, Ville de Laval

Shah Habibi, membre du Conseil des relations interculturelles et directeur de l'Association éducative transculturelle de Sherbrooke

Serge Lamontagne, directeur par intérim, Arrondissement Saint-Laurent

Jean-Yves La Rougery, coordonnateur à la vie communautaire et responsable du dossier sur le plan administratif de la récente politique d'accueil et d'intégration des immigrants, Ville de Sherbrooke

Étienne Lavoie, Université de Sherbrooke

Pierre Legros, directeur régional, MICC, région de l'Outaouais

Guy Lemire, directeur général, Conférence régionale des élus, région de l'Abitibi-Témiscamingue

Gabriel Léonard, Actions interculturelles de développement et d'éducation de l'Estrie

Aline Poirier, conseillère en développement communautaire, Arrondissement Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles-Montréal-Est

Richard Noreau, conseiller, MICC, région de Laval

Mercédes Orellana, Service d'aide aux Néo-Canadiens à Sherbrooke

Reine Ortéga, Fédération des communautés culturelles de l'Estrie

Nancy Raymond, responsable de la Division des arts et de la culture à la Direction du Service de la culture, des sports, des loisirs et du développement, Arrondissement de Verdun

Cynthia Raymackers, Actions interculturelles de développement et d'éducation de l'Estrie

Annie-Claude Scholtes, responsable de l'immigration, Service des arts, de la culture et des lettres, Ville de Gatineau

Pierre Tessier, régisseur, Département des loisirs et vie communautaire, Ville de Laval

Serge Tétreault, directeur régional, MICC, région de Laval

Olga Yasakova, conseillère en immigration, Commissariat aux relations internationales, Ville de Québec

Michel Vaillancourt, conseiller, MICC, région de Sherbrooke

Chercheuses rencontrées au CRI (secteur de la vie urbaine)

Francine Dansereau, professeure, INRS - Urbanisation, Culture et Société

Annick Germain, professeure, INRS - Urbanisation, Culture et Société, professeure

Cécile Poirier, chercheure, INRS - Urbanisation, Culture et Société

B - LISTE DES CHERCHEURS ET INTERVENANTS AYANT REÇU UNE COPIE DU DOCUMENT POUR COMMENTAIRES

Une copie du document a été envoyée en novembre 2005 aux personnes nommées ci-après.

Secteur de la santé et services sociaux

Chercheurs

Alex Battaglini, coordonnateur, Écoles et milieux en santé, Direction de la santé publique de Montréal.

Jean-François Labadie, coordonnateur recherche et enseignement, CSSS Nord-de-l'Île

Cécile Rousseau, pédopsychiatre, Clinique transculturelle de l'Hôpital de Montréal pour enfants (recherche + intervention)

Spyridoula Xenocostas, directrice de la recherche, CLSC Côte-des-Neiges

Suzanne Walsh, remplaçante de madame Spyridoula Xenocostas, CLSC Côte-des-Neiges

Intervenants

Comlan Amouzou, président, Comité provincial pour la prestation des services de santé et des services sociaux aux personnes issues des communautés culturelles

Pascual Delgado, agent de développement, ACCÉSSS

Julie Desjardins, directrice, Secrétariat à l'accès aux services en langue anglaise et aux communautés culturelles, ministère de la Santé et des Services sociaux

Jérôme Di Giovanni, directeur général, ACCÉSSS

Margaret Douek, directrice générale adjointe, Les Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw

Isabelle Hemlin, conseillère en développement pour l'adaptation des services dans les établissements, Agence de santé et de services sociaux de la région de Montréal

Isa Iasenza, conseillère, Centre jeunesse de Montréal- Institut universitaire

Marc Sougavinski, directeur CSSS Côte-des-Neiges, Métro et Parc Extension

Margot Tremblay, répondante pour le dossier Communautés culturelles, Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de service sociaux de la Capitale nationale

Secteur de la vie urbaine

Chercheur

Maurice Chalom, directeur du Bureau des affaires interculturelles, Ville de Montréal

Annick Germain, professeure, INRS - Urbanisation, Culture et Société

Micheline Labelle, professeure, Sociologie, Université du Québec à Montréal

Michèle Vatz-Laaroussi, professeure, Service social, Université de Sherbrooke

GESTIONNAIRES

Anna Campagna, présidente du Conseil interculturel de la Ville de Montréal

Frantz Benjamin, vice-président du Conseil interculturel de la Ville de Montréal

Yvan Delorme, directeur du Service de police de la Ville de Montréal

Alice Herscovitch, directrice – développement social Conférence régionale des élus (CRÉ), région de Montréal

Rachel Laperrière, directrice-générale adjointe, Service du développement culturel, de la qualité du milieu de vie et de la diversité ethnoculturelle, Ville de Montréal (une rencontre a suivi avec Mmes Rachel Laperrière, Marie-Claire Dumas et M. Eric Gervais de la Ville de Montréal).

Hoanh Van Dam, chef de section, Service de police de Montréal

Élu

Marcel Tremblay, vice-président de la Commission de la sécurité publique, conseiller associé aux relations interculturelles, Ville de Montréal

Intervenants

Réjean Bergeron, secrétaire-général, Conférence régionale des élus (CRÉ), région du Saguenay-Lac-Saint-Jean

Line Chaloux, directrice, COFFRET (Centre d'orientation et de formation pour favoriser les relations ethniques), région des Laurentides

Michel Confortate, directeur du Service des loisirs, des sports, de la culture et du développement social, Arrondissement Côte-des-Neiges / Notre-Dame-de-Grâce

Yves Dallaire, Commissaire aux relations internationales, Ville de Québec, Commissariat aux relations internationales, Ville de Québec

Marc Deblois, chef de la division Planification et expertise, Ville de Laval

Danielle De Coninck, conseillère en développement, Développement culturel, sports et loisirs, Arrondissement Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension

Serge Lamontagne, directeur par intérim, Arrondissement Saint-Laurent

Jean-Yves La Rougery, coordonnateur à la vie communautaire et responsable du dossier sur le plan administratif de la récente politique d'accueil et d'intégration des immigrants, Ville de Sherbrooke

Pierre Legros, directeur régional, MICC, région de l'Outaouais

Guy Lemire, directeur-général, Conférence régionale des élus, région de l'Abitibi-Témiscamingue

Nancy Raymond, responsable de la Division des arts et de la culture à la Direction du Service de la culture, des sports, des loisirs et du développement, Arrondissement de Verdun

Annie-Claude Scholtes, responsable de l'immigration, Service des arts, de la culture et des lettres, Ville de Gatineau

Jean Isseri, directeur du Carrefour jeunesse Emploi

Lahssen Abbassi, consultant, Carrefour jeunesse Emploi

Fo Niemi, directeur général du Centre de recherche-action sur les relations raciales

Myrlande Pierre, conseillère à Patrimoine canadien, secteur identité et citoyenneté

DIVERS CHAMPS D'ÉTUDES

Chercheurs

François Crépeau, professeur, Faculté de Droit, Université de Montréal

Denise Helly, professeure, INRS - Urbanisation, Culture et Société

Jacques Proulx, professeur, Département de psychologie, Université de Sherbrooke

Daniel Salée, professeur de science politique, Université Concordia

Jack Jedwab, directeur exécutif de l'Association des Études canadiennes

ANNEXE 2

Les membres du Conseil des relations interculturelles

Présidente :

M^{me} Patricia RIMOK

Membres :

M. Viken K. AFARIAN
M^{me} Flora Marlow ALMEIDA
M. Abderrahmane BÉNARIBA
M^{me} May CHIU
M. Karim DAABOUL
M^{me} Katlyne GASPARD
M. Shah Ismatullah HABIBI
M. Bogidar PÉRUCICH
M. Stephan REICHHOLD
M. Witakenge Benoît SONGA
M^{me} Sharon SPRINGER
M. Terry TATASCIORE
M^{me} Linda Marienna VALENZUELA

Sous-ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles :

M. Marc Lacroix (sans droit de vote)

N.B. : Cet avis a été adopté lors d'une réunion tenue le 19 novembre 2007. Madame Flora Marlow a émis une abstention.

CONSEIL DES RELATIONS INTERCULTURELLES
500, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 10-04
Montréal (Québec)
H2Z 1W7

Téléphone : (514) 873-5634
Télécopieur : (514) 873-3469

Courrier électronique : info@conseilinterculturel.gouv.qc.ca

Site Internet : www.conseilinterculturel.gouv.qc.ca

*Conseil des relations
interculturelles*

Québec 