



L'accueil des personnes immigrantes dans le cadre des SARCA

Document de référence

23 août 2013

Conception, recherche et rédaction

Jean-Marie Bédard, consultant

Groupe de travail

Sonja Berlinger, Direction de l'éducation des adultes et de l'action communautaire (MELS)

Réjean Boisvert, Centre Saint-Michel, Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke

Guillaume Breault-Duncan, Direction de l'accès aux professions et métiers réglementés, ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC)

Francine Hotte, Centre Champagnat, Commission scolaire de Montréal

Anh Minh Lê, Centre Champagnat, Commission scolaire de Montréal

Bernard Mercier, responsable des SARCA, Commission scolaire des Découvreurs

Robert Nolet, Centre Louis-Jolliet, Commission scolaire de la Capitale

Diane Pouliot, Table des responsables de l'éducation des adultes et de la formation professionnelle des commissions scolaires du Québec (TREAQFP)

Encadrement technique de la production

Marie-Paule Dumas, consultante en formation

Soutien financier

Direction de l'éducation des adultes et de l'action communautaire

Secteur du développement pédagogique et du soutien aux élèves, MELS

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
CHAPITRE 1 : Connaissance de la population immigrante	3
1.1 La population immigrante dans son ensemble	3
1.2 Aperçu des populations immigrées canadiennes et québécoises.....	6
1.3 Statuts des personnes immigrantes	7
1.3.1 Catégories d'immigration.....	7
1.4 Population immigrante du territoire d'une commission scolaire	9
CHAPITRE 2 : Accueil des personnes immigrantes	11
2.1 Importance de l'accueil des personnes immigrantes	11
2.2 Schéma organisateur de l'accueil des personnes immigrantes dans les SARCA.....	15
CHAPITRE 3 : Besoins susceptibles d'être exprimés par les personnes immigrantes.....	17
3.1 Services offerts aux personnes immigrantes.....	17
3.2 Services de formation offerts aux personnes immigrantes	19
3.3 Autres services et programmes de formation	23
CONCLUSION	25
ANNEXES.....	27
Annexe 1 — Études de cas.....	29
Annexe 2 — Documents importants pour la personne immigrante.....	33
Annexe 3 — Exemple d'un rapport d'entrevue du second niveau d'accueil pour une personne immigrante.....	35
Annexe 4 – Sigles et acronymes	39
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES	41

INTRODUCTION

Dans la *Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue* ainsi que dans le *Plan d'action en matière d'éducation des adultes et de formation continue*, il est fait mention de l'importance d'accorder une attention particulière aux populations d'adultes susceptibles d'éprouver des difficultés relativement à leur intégration à la société québécoise, dont les personnes immigrantes. Conséquemment, les SARCA doivent s'appuyer sur une stratégie explicite de la commission scolaire, prenant faits et causes en faveur d'une politique d'accueil spécifique pour les personnes allophones et immigrantes.

En effet, la personne immigrante aura généralement besoin d'aide pour établir son projet de formation, son parcours spécifique de francisation, d'intégration au marché du travail ou autre. Elle doit pouvoir trouver, selon le cas, l'assistance et les conseils nécessaires dans les SARCA.

Ce guide s'adresse au personnel de soutien et au personnel professionnel qui travaillent au premier et au second niveau d'accueil dans les SARCA. Il présente des moyens et des stratégies pour intervenir auprès des personnes immigrantes.

L'objectif principal de l'accueil est de créer un climat permettant à l'adulte d'exprimer les raisons de sa présence aux SARCA, de préciser, notamment, ses buts et ses besoins. Le personnel doit être conscient, notamment, des difficultés de communication des personnes immigrantes, à l'oral et à l'écrit, dues à une méconnaissance de la langue française. Il doit être sensible au non verbal (attitude générale, maintien), qui peut suggérer des malaises, un repli sur soi ou autres difficultés qui se traduisent par un blocage ou une résistance à l'écoute. Il doit s'assurer que la personne comprend bien ce qui lui est donné comme explication, indication, directive ou information. Il doit, dans la mesure du possible, être sensible au fait que la personne immigrante se trouve dans un univers nouveau, avec des référents souvent éloignés de sa culture. Il est préférable de répéter plutôt que de croire que ce qui a été dit a été compris pour l'essentiel.

En somme, le personnel doit avoir une bonne idée des contraintes et des difficultés que surmonte la personne immigrante au cours de son parcours migratoire, dont celles liées aux effets multiples relatifs au choc culturel. Difficultés qu'elle peut vivre ou avoir vécues et qui peuvent ne pas s'être encore complètement résorbées depuis son arrivée.

Les chapitres de ce guide porteront sur divers aspects à considérer au moment de l'accueil des personnes immigrantes :

- Le premier expose l'état de notre connaissance de la population immigrante, suivi d'un aperçu statistique canadien et québécois, et de précisions sur les catégories d'immigration (immigration économique, regroupement familial et réfugié).
- Le deuxième traite de l'accueil des personnes immigrantes. Il présente les éléments fondamentaux inspirés du cadre général des SARCA.

- Le troisième situe les besoins particuliers susceptibles d'être exprimés par les personnes immigrantes et l'offre des commissions scolaires en matière de soutien à l'apprentissage et à la vie professionnelle.

Les annexes complètent les renseignements nécessaires à l'accueil des personnes immigrantes avec :

- quelques études de cas;
- la liste des documents importants pour la personne immigrante;
- le rapport d'entrevue du second niveau d'accueil pour une personne immigrante et la liste des sigles et des acronymes;
- les références bibliographiques pour des consultations futures.

Ce guide est le résultat d'un travail de collaboration entre des représentants des commissions scolaires, du Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS), du Ministère de l'Immigration et des Communautés Culturelles (MICC) et de la Table des responsables de l'éducation des adultes et de la formation professionnelle des commissions scolaires du Québec (TREAQFP). Il a été réalisé avec le soutien financier du MELS.

CHAPITRE 1 : Connaissance de la population immigrante

1.1 La population immigrante dans son ensemble

D'entrée de jeu, il est important de savoir que certains obstacles peuvent ralentir l'intégration des personnes immigrantes et se présenter sous différentes formes, par exemple :

- Plusieurs arrivent ici sans parler le français ou sans le maîtriser suffisamment.
- D'autres ne sont pas assez scolarisées et ont besoin d'améliorer leur formation de base.
- D'autres encore peuvent éprouver de la difficulté à faire reconnaître leurs compétences réelles par les établissements d'enseignement, les ordres professionnels ou les milieux de travail québécois.
- Certaines concilient très difficilement les responsabilités familiales, de travail et d'études.
- Il en est qui peuvent être victimes de préjugés, de discrimination ou de racisme.

En arrivant dans leur pays d'accueil, les personnes immigrantes ont plusieurs situations à gérer. Il leur faut généralement trouver un logement convenable et un emploi ou, à tout le moins, une autre source de subsistance qui leur permettra, ainsi qu'à leur famille, de survivre. Il leur faut aussi s'occuper d'un ensemble de formalités administratives et légales, auprès des services de l'immigration, par exemple. Elles entreront plus ou moins rapidement en contact, entre autres avec des ressources et des services offerts par des organismes communautaires qui s'occupent des nouveaux arrivants, assisteront à des séances d'information thématiques, etc. Ces démarches, associées à leur organisation personnelle, s'inscrivent dans un processus qu'il est convenu d'appeler *parcours migratoire* et qui tend, ultimement, vers l'adaptation et l'intégration assumées à leur nouveau milieu.

Parcours migratoire

Le parcours migratoire comprend quatre phases qui peuvent être vécues différemment en intensité et dans la durée, selon les personnes immigrantes, et dont l'ordre séquentiel peut varier, un retour en arrière étant toujours possible comme, à l'opposé, un saut en avant, ce qui a pour effet d'escamoter une phase :

1. Phase de gestation ou *lune de miel*;
2. Phase du choc culturel et identitaire;
3. Phase d'acceptation;
4. Phase d'ajustement ou d'intégration.

Phase 1 : La gestation (ou la *lune de miel*)

Les personnes immigrantes vivent la première étape du parcours migratoire : la gestation. Elles peuvent ressentir une certaine euphorie, qui s'accompagne d'un sentiment de liberté, un peu

comme ce qui arrive au touriste qui découvre les beautés, les nouveautés et les curiosités du milieu visité. Cette période, que certains assimilent à une sorte de lune de miel, varie d'une personne à l'autre quant à son ampleur et à son intensité. Elles perçoivent un monde où tout est possible, accessible et disponible.

Phase 2 : Le choc culturel et identitaire

Graduellement, les personnes immigrantes sortent de la phase de gestation (leur lune de miel) et commencent, petit à petit ou brutalement, à prendre conscience des différences qui existent entre leur pays d'origine et le pays d'accueil. Cette prise de conscience peut les perturber et parfois les insécuriser. On parle d'ailleurs de *choc culturel* pour qualifier ce sentiment de « détresse physique et émotive qu'occasionne le fait d'être soustrait à son environnement familial et plongé dans un milieu dont les repères sont totalement différents¹ ». On utilise cette expression parce que ressortent véritablement des conflits entre les expériences antérieures des personnes immigrantes, leurs conceptions, leur bagage socioculturel et religieux, leurs repères habituels au quotidien dans leur pays d'origine et ce que leur révèle une société d'accueil maintenant démystifiée. La durée et l'intensité de cette phase, comme dans le cas de la première, peuvent varier grandement d'un individu à l'autre, selon sa capacité d'adaptation, son ouverture d'esprit, son seuil de tolérance à l'égard du changement, son niveau d'acceptation d'une autre culture que la sienne, ses valeurs, sa formation, etc., mais aussi selon une foule d'autres facteurs extérieurs qui ne dépendent pas de sa volonté. Ceux-ci vont se manifester dans les mois et même les années qui suivront l'arrivée dans le pays d'accueil. Contrairement à la phase de gestation, le choc culturel constitue, pour les personnes immigrantes, une période plus difficile à traverser qui, du coup, exige une reconstruction identitaire, possiblement très instable et présentant différents profils.

Durant cette deuxième phase, les personnes immigrantes ressentent un malaise général qui peut se traduire par :

- un sentiment de déracinement, de dépaysement;
- un mal du pays lorsqu'elles pensent à leur lieu d'origine (les personnes peuvent s'ennuyer des parents et des amis qui y vivent encore);
- un sentiment d'isolement, de perte d'un statut social et de leur identité sociale;
- une difficulté à comprendre les comportements, les normes et les coutumes des Québécois d'origine, qui les incitent à éviter les occasions d'entrer en contact avec eux;
- des blocages, des frustrations, de l'irritabilité, des déceptions, un état dépressif, une perte d'estime de soi;
- le sentiment d'être incomprises, surtout si elles ne maîtrisent pas la langue du pays d'accueil et qu'elles sont incapables alors d'exprimer leurs volontés et leurs états d'âme;

1. METROPOLITAN IMMIGRANT SETTLEMENT (MISA), *The Heart that Breaks is Reborn : Culture Shock* (traduction française), Halifax, http://www.attachmentcrosscultures.org/francais/impact/cultshock_f.pdf (6 avril 2010).

- la prise de conscience que leurs valeurs personnelles, jugées acceptables dans leur pays d'origine, ne le sont plus dans le pays d'accueil.

Phase 3 : L'acceptation

Les personnes immigrantes peuvent en arriver à idéaliser le pays qu'elles ont quitté et la vie qu'elles y menaient, au point de remettre en question leur décision d'avoir émigré et d'éprouver l'envie de tout laisser tomber pour revenir en arrière. Toutefois, graduellement, le choc culturel s'estompe au fur et à mesure que les personnes deviennent familières avec leur nouvel environnement et qu'elles réussissent à se créer de nouveaux repères. Si, à leur arrivée, elles ne parlaient pas la langue du pays d'accueil, le fait de la maîtriser davantage leur permet de mieux s'exprimer et de se faire comprendre, ce qui contribue dès lors à diminuer leurs divers malaises. Elles acceptent plus facilement leur nouveau milieu de vie et de façon plus réaliste.

Phase 4 : L'ajustement ou l'intégration

Cette quatrième étape est celle de l'ajustement, de l'adaptation et de l'intégration. Au fil des mois et des années, les personnes immigrantes s'y engagent en disposant, cette fois, des outils nécessaires.

Il est important d'insister et de rappeler que le parcours migratoire n'est pas linéaire, qu'il peut être caractérisé par des ruptures plus ou moins profondes dans l'espace et le temps. Il est aussi singulier.

Problèmes observés chez certains groupes pendant leur parcours migratoire

Divers problèmes ont été observés au sein de divers groupes des communautés culturelles.

- **LES JEUNES** – L'adolescence n'est pas une étape reconnue universellement. Cette phase de transition, très importante en Amérique du Nord, surprend donc à la fois les jeunes (de 14 à 18 ans) et leurs parents. Il n'est pas exclu, cependant, que cette réalité ait pu exister dans leur pays d'origine. Le résultat est souvent le même : par osmose, les jeunes immigrants s'identifient rapidement aux autres jeunes, qui en sont à l'étape de la crise identitaire de l'adolescence, et se solidarisent avec eux. Cette crise peut se doubler d'une autre, sur le plan de l'identité culturelle, du fait de leur condition immigrante, et se muer en conflits d'ordre idéologique et culturel avec leurs parents, étant donné qu'ils sont coincés entre les valeurs traditionnelles que ces derniers leur transmettent et les nouvelles véhiculées par la société d'accueil.
- **LES FEMMES** – C'est souvent le groupe le plus important, en nombre absolu, à s'inscrire en francisation. Paradoxalement, elles sont aussi souvent dans un état d'isolement à la maison, avec toutes les responsabilités parentales à assumer, sans ressources ni possibilité d'apprendre et de communiquer en français. Par exemple, elles préféreront rester à la

maison plutôt que de suivre des cours à plein temps. Dans un tel cas, la distance entre les enfants et leurs parents s'accroît continuellement. La mère demeure quand même le pivot de la famille. Les femmes peuvent aussi être seules à assumer les responsabilités familiales. Finalement, il est primordial, pendant le déroulement du processus d'accueil, de s'assurer que ces femmes, parents d'enfants en bas âge parfois, pourront stabiliser les conditions de leur vie familiale (garderie, service de santé, transport, etc.).

LES MINORITÉS VISIBLES² – Ce concept ne fait pas l'unanimité, bien qu'il soit souvent utilisé pour décrire certains groupes d'immigrants. Les minorités visibles sont définies par leurs caractéristiques physiques, notamment la couleur de leur peau³. Il est cependant vrai qu'à cause de ces caractéristiques, ces personnes peuvent, plus souvent que les membres des autres communautés, être victimes de préjugés, de discrimination et de racisme. Par exemple, elles peuvent se voir refuser un logement ou un emploi du fait de leur appartenance ethnique.

1.2 Aperçu des populations immigrées canadiennes et québécoises

Le Québec a connu de grands changements sur le plan démographique au cours des dernières décennies, et l'immigration récente y a concouru pour beaucoup. Ce constat de diversification croissante des flux d'immigration se présente désormais comme une tendance forte de l'évolution démographique québécoise.

La population du Canada dans son ensemble

Dans le recensement de 2006, la population du Canada a déclaré plus de 200 origines ethniques différentes. Cette liste comprend les peuples autochtones du Canada de même que les groupes qui sont venus s'établir au pays⁴. Il faut dire que certaines de ces ethnies sont établies au Canada et au Québec depuis des générations. De plus, nombre d'entre elles sont représentées au sein des quelque 45 000 immigrants que reçoit le Québec depuis les dernières années.

Avant les années 1960, les personnes immigrantes au Canada arrivaient généralement du Royaume-Uni, de l'Italie, de l'Allemagne et d'autres pays d'Europe⁵. Celles qui ont été admises au Canada ces dix dernières années venaient surtout de pays d'Asie comme la Chine, l'Inde, les Philippines et d'Afrique.

2. STATISTIQUE Canada (Page consultée le 4 avril 2013). *Site de Statistique Canada*, [En ligne], <http://www.statcan.gc.ca/concepts/definitions/minority-minorite1-fra.htm>

3. L'article 3 de la Loi sur l'Équité en matière d'emploi de 1995 stipule que, outre les autochtones, font partie des minorités visibles les personnes qui ne sont pas de race blanche ou qui n'ont pas la peau blanche.

4. STATISTIQUE CANADA. *La mosaïque ethnoculturelle du Canada*, recensement de 2006, Statistique Canada, n° 97-562 au catalogue, p. 5.

5. Kelly TAN, Stan KUSTEC et Tina CHUI, « Devenir Canadien : intention, processus et résultat », *Tendances sociales canadiennes*, Statistique Canada, printemps 2005, p. 14.

La population du Québec dans son ensemble

Comme pour le reste du Canada, les personnes admises au Québec viennent de moins en moins du bassin traditionnel d'Europe occidentale et de plus en plus des pays arabophones du Moyen-Orient et d'Afrique du Nord et de l'Ouest, des pays d'Asie du Sud-Est ainsi que des Antilles et d'Amérique du Sud et centrale⁶.

1.3 Statuts des personnes immigrantes

Sur le plan de la citoyenneté et de l'immigration, toute personne vivant au Québec (y compris la personne dite immigrante) a l'un ou l'autre des statuts suivants⁷ :

- Citoyen canadien;
- Résident permanent;
- Résident temporaire;
- En attente de statut.

1.3.1 Catégories d'immigration

Il existe des catégories d'immigration⁸, qu'il ne faut pas confondre avec le statut de la personne immigrante⁹. Il s'agit des suivantes :

- L'immigration économique (65,2 % de l'ensemble des immigrants entre 2006 et 2010);
- Le regroupement familial où, pour y être admissible, tout individu ayant l'intention d'immigrer au Canada doit y avoir un proche parent qui veut le parrainer et qui est un citoyen ou un résident permanent canadien (21,7 % de l'ensemble des immigrants entre 2006 et 2010);
- L'asile conféré à une personne, qualifiée habituellement de réfugiée (11,0 % de l'ensemble des personnes immigrantes entre 2006 et 2010).

Ces catégories peuvent conférer à une personne un statut de résident permanent ou temporaire, qui lui permet de rester légalement au Canada et au Québec. Cependant, seuls les résidents permanents ont accès gratuitement à l'entièreté des services publics. L'accès à ces

6 STATISTIQUE CANADA, *Population immigrée recensée au Québec et dans les régions en 2006 : Caractéristiques générales*, recensement de 2006.

7 QUÉBEC, MINISTÈRE DES RELATIONS AVEC LES CITOYENS ET DE L'IMMIGRATION, *L'immigration au Québec : Partage des responsabilités Québec-Canada. Statuts des personnes se trouvant au Québec*, Québec, 2003, p. 5.

8 QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES, *Portrait statistiques 2006-2010 : L'immigration permanente au Québec selon les catégories d'immigration et quelques composantes*, 2012, p. 7.

9. **Un réfugié** : une personne qui a dû fuir la persécution.

Un réfugié au Canada : afin de correspondre aux critères canadiens, cette personne doit se trouver hors de son pays d'origine et craindre, avec raison, d'être persécutée du fait de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un certain groupe social ou de ses opinions politiques.

Un demandeur du statut de réfugié ou un revendicateur du statut de réfugié : une personne qui a demandé l'asile.

services est universel pour les immigrants économiques, d'un regroupement familial et les personnes réfugiées.

Les résidents temporaires n'ont pas accès gratuitement aux services publics, sauf lorsqu'ils ont un permis de travail leur permettant de bénéficier gratuitement de la francisation dans les commissions scolaires, le principe étant d'améliorer leurs conditions d'embauche. De plus, selon la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés, article 29 (2)¹⁰, ces immigrants doivent avoir quitté le Canada à la fin de la période de séjour autorisée. Ils ne peuvent y revenir que si l'autorisation le prévoit. L'enfant mineur qui se trouve au Canada est autorisé à y fréquenter l'école à l'éducation préscolaire, au primaire ou au secondaire. À l'exception, selon l'article 30 (2), de celui du résident temporaire non autorisé à y exercer un emploi ou à y étudier.

- Personne sans statut, c'est-à-dire n'ayant aucun des statuts précités

Un demandeur de statut de réfugié est une personne qui a fui son pays et demande la protection dans un autre pays. On ne peut savoir si le demandeur est un réfugié tant qu'une décision n'a pas été prise à son sujet.

Ce demandeur de statut de réfugié en attente d'une décision ou encore une personne en situation illégale, parce qu'elle est entrée illégalement au pays ou qu'elle n'a pas quitté le territoire à l'expiration de son statut de résident temporaire, sont deux exemples de personnes sans statut. Le demandeur de statut de réfugié a droit d'accès uniquement au programme de francisation à temps plein des commissions scolaires, le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC) ne pouvant, selon la loi, lui offrir que des services à temps partiel.

Il est important, pour le personnel des SARCA, de savoir que le Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI) offre une couverture médicale temporaire aux membres de certaines populations non assurées. Il vise à réduire les risques pour la santé publique et à faire en sorte que ces personnes reçoivent des soins et de l'aide pour bien s'intégrer à la société canadienne. La couverture du PFSI s'applique aux personnes des groupes suivants dépourvues des ressources financières nécessaires pour payer des services de santé : demandeurs d'asile, réfugiés au sens de la Convention réinstallés au Canada, personnes détenues en vertu de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés, victimes de la traite de personnes.

10. CANADA. *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* : L.C. 2001, ch. 27, article 29 (2). À jour au 4 mars 2013.

1.4 Population immigrante du territoire d'une commission scolaire

Il est important que le personnel affecté aux SARCA ait accès à un portrait actualisé de la situation problématique immigrante sur les plans local et régional. À cet effet, diverses sources spécialisées de renseignements supplémentaires pourront être utiles, comme certaines données démographiques, socioéconomiques et culturelles. Il est possible, notamment, de consulter le site Web du MICC¹¹ afin de connaître ces portraits régionaux et les caractéristiques des immigrants établis au Québec et dans les régions. On y trouvera les données qui suivent.

Données démographiques

- Nombre de personnes immigrantes
- Ethnies représentées et pays d'origine
- Distribution de la population immigrante (dispersion, concentration et regroupement par ethnies, etc.)
- Stabilité ou mobilité de la population immigrante
- Nombre de familles monoparentales
- Nombre moyen d'enfants par famille
- Niveau de scolarisation moyen
- Niveau d'alphabétisation
- Personnes peu scolarisées
- Personnes très scolarisées
- Degré de maîtrise du français

Données économiques

- Principales sources de revenus des familles
- Revenu médian
- Situation de l'emploi
- Taux de chômage
- Types d'emplois occupés
- Entreprises qui emploient des personnes immigrantes
- Emplois disponibles dans ces entreprises

11. MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES (Page consultée le 4 avril 2013). *Site du ministère de l'immigration et des Communautés culturelles*, [en ligne] <http://www.micc.gouv.qc.ca/fr/index.html>

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale¹² et le ministère de la Santé et des Services sociaux¹³ présentent également des données intéressantes sur leur site Web respectif.

-
12. MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE (Page consultée le 4 avril 2012). Site du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, [en ligne], <http://www.mess.gouv.qc.ca/>
 13. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (Page consultée le 4 avril 2012). *Site du ministère de la Santé et des Services sociaux*, [en ligne], <http://www.msss.gouv.qc.ca/>

CHAPITRE 2 : Accueil des personnes immigrantes

2.1 Importance de l'accueil des personnes immigrantes

L'accueil est un moment déterminant pour toutes les personnes immigrantes qui se présentent à un centre de formation ou à un bureau des SARCA. Dans la hiérarchie des besoins, ce moment est important puisque, à la fois, les membres du personnel et la personne immigrante sont en mode interrogation. Nous pouvons supposer que le questionnement de la personne immigrante touche de multiples aspects et qu'il est complexe. Dès lors, cet accueil doit être perçu comme le début d'un long processus, un début décisif.

Dès cet instant, une chaîne d'actes, sur les plans administratif et personnel, s'enclenchera entre la personne immigrante et le personnel des deux niveaux d'accueil. La confiance que développent peu à peu les personnes immigrantes à l'égard des différentes personnes-ressources qu'elles rencontrent commence dès l'accueil. *A fortiori*, cela est vrai pour tout le système scolaire et éducatif par la suite.

L'accueil des personnes immigrantes est le moment privilégié pour connaître :

- leur histoire, notamment leur cheminement scolaire, socioprofessionnel et, si les conditions sont jugées pertinentes, familial;
- leur parcours singulier, les difficultés rencontrées, leurs besoins présents et futurs, leurs projets et leurs aspirations.

Le personnel à l'accueil doit pouvoir offrir aux personnes immigrantes un service adapté aux besoins exprimés, ce qui, en soi, constitue tout le défi des services.

Des questions pertinentes pour un projet de formation réaliste

Au premier et au second niveau d'accueil, le plus important est de permettre aux personnes immigrantes d'exprimer les motifs de leur venue aux SARCA et la nature la plus exacte possible de leur projet de formation, de sorte que cette somme de renseignements permettra de leur offrir des services ajustés.

Après avoir déterminé les buts recherchés et les attentes des personnes immigrantes quant à leurs besoins scolaires ou professionnels (orientation, orthophonie, orthopédagogie, soutien psychologique, etc.), le personnel de l'accueil les dirigera vers une personne conseillère capable de répondre à des questions plus spécifiques et, dans la mesure du possible, les y accompagnera. Le but de l'exercice est de bien les guider dans leur recherche de ressources afin d'établir avec elles un projet à l'intérieur des services qui existent à la commission scolaire ou, sinon, en recourant à des services en dehors de cette sphère ou même, du milieu de l'éducation. (Voir l'exemple d'un rapport d'entrevue du second niveau d'accueil pour une personne immigrante à l'annexe 3.)

Interprétation et traduction

Certaines personnes immigrantes s'expriment difficilement en français, d'autres peuvent même n'avoir aucune connaissance de cette langue. Dans ces cas, il faut recourir aux services d'un interprète. Il est conseillé alors de s'assurer des préférences de la personne à cet égard. Par exemple, il se peut qu'elle veuille que ce soit un membre de sa famille ou, au contraire, qu'elle ait plus confiance en quelqu'un qui lui est complètement étranger. Quoi qu'il en soit, il est important de limiter le travail de l'interprète à la traduction et d'éviter toutes considérations personnelles. La neutralité est de mise.

Cela étant clairement établi, l'interprète peut être :

- un membre de la famille des personnes immigrantes ou un ami qui les accompagne;
- une étudiante ou un étudiant en francisation d'un centre d'éducation des adultes ou de formation professionnelle;
- une ou un allophone désireux de venir en aide à des personnes immigrantes, selon la leur langue maternelle respective.
- une ou un partenaire d'un organisme communautaire (voir les références bibliographiques), œuvrant ou non sur le même territoire que les SARCA.

Si plusieurs membres d'un groupe se présentent en même temps et qu'ils n'ont pas une grande connaissance du français, une personne du groupe qui le comprend suffisamment bien peut parler en leur nom, toujours dans le but de traduire le plus fidèlement possible le contenu des discussions.

Esprit se dégageant de l'équipe des SARCA : attitudes et comportements

Quelles attitudes et quels comportements adoptés par le personnel des SARCA peuvent encourager les personnes immigrantes à exprimer avec confiance leurs besoins et leurs aspirations?

Voici certaines propositions pour faciliter le travail du personnel lors des entrevues d'accueil, qui se fondent sur deux postulats de base :

- 1) Agir en tout temps avec naturel.
- 2) S'assurer de se faire bien comprendre :
 - Donner une seule information à la fois.
 - Au besoin, multiplier les pauses.
 - Au besoin, répéter ou reformuler patiemment une question.
 - Parler suffisamment fort et lentement, et surtout bien articuler.
 - Expliquer, dans des mots simples, le vocabulaire associé aux SARCA (aux différents services de formation, d'accompagnement) ou à des organismes d'aide

externes, ou certaines expressions juridiques telles que : conjoint de fait, statut d'immigrant.

- Noter par écrit, sous la forme d'un aide-mémoire, certains renseignements dont les personnes immigrantes devront se souvenir : le jour et l'heure d'un rendez-vous, une adresse, un numéro de téléphone, etc.
- Donner, dans la mesure du possible, des explications en anglais ou dans une autre langue, dans le cas où la personne immigrante ne comprend pas le français et qu'un interprète n'est pas disponible.

Le personnel de l'accueil doit s'assurer de bien comprendre les réponses qui lui sont données, en tenant compte du fait, cependant, qu'il est tout à fait normal de ne pas bien comprendre une personne qui a un fort accent au départ.

- Demander aux personnes immigrantes de répéter, si nécessaire.
- Leur faire écrire les mots ou les nombres qui peuvent porter à confusion à l'écoute et dont la mauvaise transcription risque d'avoir des conséquences néfastes pour la suite des choses : un nom de famille avec une consonance inhabituelle ou une donnée numérique erronée formée d'une longue série de chiffres ou d'autres symboles introduite dans Charlemagne, par exemple.
- Utiliser une gestuelle explicite ou des objets concrets et signifiants, par exemple montrer la copie imprimée d'un horaire scolaire pour expliquer la différence entre le temps plein et le temps partiel.

L'importance d'aborder l'accueil en démontrant de bonnes attitudes et des comportements adéquats va cependant bien au-delà des questions à poser. Il peut arriver que les personnes immigrantes, malgré tous les efforts du personnel, aient de la difficulté ou des réticences à s'exprimer, à s'ouvrir, à parler de leurs rêves et de leurs aspirations, à révéler certains détails de leur vie, la confiance prenant un certain temps à s'installer. Il est alors possible que ce soit en raison d'une maîtrise insuffisante de la langue française, d'un trait culturel de l'ethnie à laquelle elles appartiennent, de leur timidité, de leur anxiété, de leur méfiance, etc. Elles ont alors besoin d'une attention particulière ou tout simplement de plus de temps pour que la confiance apparaisse et que s'amorce un réel dialogue.

Dans le cas des personnes immigrantes qui communiquent avec les SARCA par téléphone, télécopieur ou support informatique, il est important de leur fixer un rendez-vous dans les plus brefs délais pour préciser leurs besoins sur place afin d'éviter toute erreur.

Attitude empathique

Les SARCA mettent l'accent sur une approche personnalisée et il ne peut en être autrement avec les personnes immigrantes. C'est pourquoi le personnel de l'accueil, en faisant preuve

d'une écoute empathique et attentive des besoins des personnes immigrantes, créera plus facilement un climat de confiance.

L'empathie est une attitude caractérisée par un effort objectif et rationnel de compréhension des sentiments et des émotions de l'autre. Il s'agit d'essayer de comprendre ces sentiments et ces émotions en gardant cependant une certaine distance, c'est-à-dire sans aller jusqu'à imaginer vivre soi-même ce que l'autre ressent.

- Le personnel de l'accueil devrait garder continuellement en mémoire les difficultés vécues par les personnes immigrantes au cours de leur parcours migratoire.
- Il doit les aider à bien définir et à bien exprimer leur demande, c'est-à-dire les motifs qui les ont amenées à faire le choix d'une formation scolaire.
- Ce personnel doit aussi être sensible à l'importance de prendre en compte les ambitions, les rêves, les projets, voire les insatisfactions des personnes immigrantes en les accompagnant dans la définition de leur projet de formation.

Synergologie et non verbal

Le personnel des SARCA doit être en mesure de « percevoir un état ou une situation au-delà des paroles et des gestes¹⁵ ». En d'autres mots, être sensible à l'importance du non verbal de l'adulte, et ce, peut-être encore davantage s'il s'agit d'une personne immigrante. En effet, dans certaines ethnies, on n'a pas l'habitude de laisser paraître ses émotions, ses sentiments, son malaise, etc. Dans d'autres situations ou contextes, il est important que le personnel de l'accueil essaie de « lire entre les lignes », qu'il soit assez attentif et observateur pour pouvoir déceler les questions non posées, les réponses non formulées, le non-dit.

Selon *Le grand dictionnaire terminologique*¹⁶ de l'Office québécois de la langue française, le non verbal, aussi appelé *paralangage*, est un moyen de communication non langagier qui recourt à l'ensemble des signes corporels ou comportementaux. Il ajoute : « Les signes paralangagiers sont émis par la position du corps, les attitudes, les gestes, les expressions du visage, la respiration, la voix, l'habillement [...] ». Selon ce même dictionnaire, la discipline qui a pour objet l'analyse de la communication non verbale est la *synergologie*.

La communication non verbale a lieu sans l'intervention des mots et permet donc de communiquer sans la barrière de la langue. Elle passe par les expressions du visage, la posture, les gestes, des bruits divers. La gestuelle d'une personne peut exprimer une intention de communication. Certains signes sont plus faciles à percevoir et à décoder que d'autres, par

15. QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT. *Cadre général des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement*, Québec, 2006, p. 20.

16. OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE (Page consulté le 3 avril 2013), *Le grand dictionnaire terminologique*, [En ligne], http://www.granddictionnaire.com/BTML/FRA/r_Motclef/index1024_1.asp.

exemple les hochements de la tête, le froncement des sourcils, les haussements d'épaules, les clignements d'yeux, les regards vers le ciel, etc. Toutefois, il faut être prudent en tentant d'interpréter ces signes et ne pas sauter trop vite aux conclusions. Il ne faut pas chercher à trouver à tout prix une signification au moindre geste, à la moindre réaction.

En résumé, les attitudes, les façons de faire et les comportements appropriés contribuent à mettre les personnes immigrantes à leur aise, à leur donner confiance et à préparer le succès de leur passage aux SARCA. Il faut considérer l'effet réciproque du non verbal.

2.2 Schéma organisateur de l'accueil des personnes immigrantes dans les SARCA

Le *Schéma organisateur de l'accueil des personnes immigrantes dans les SARCA* illustre le contexte du premier et du second niveau d'accueil. Il synthétise le processus d'accueil des personnes immigrantes dans les SARCA. Il a comme objectif de présenter certaines interventions des personnes affectées à l'accueil dans ces services.

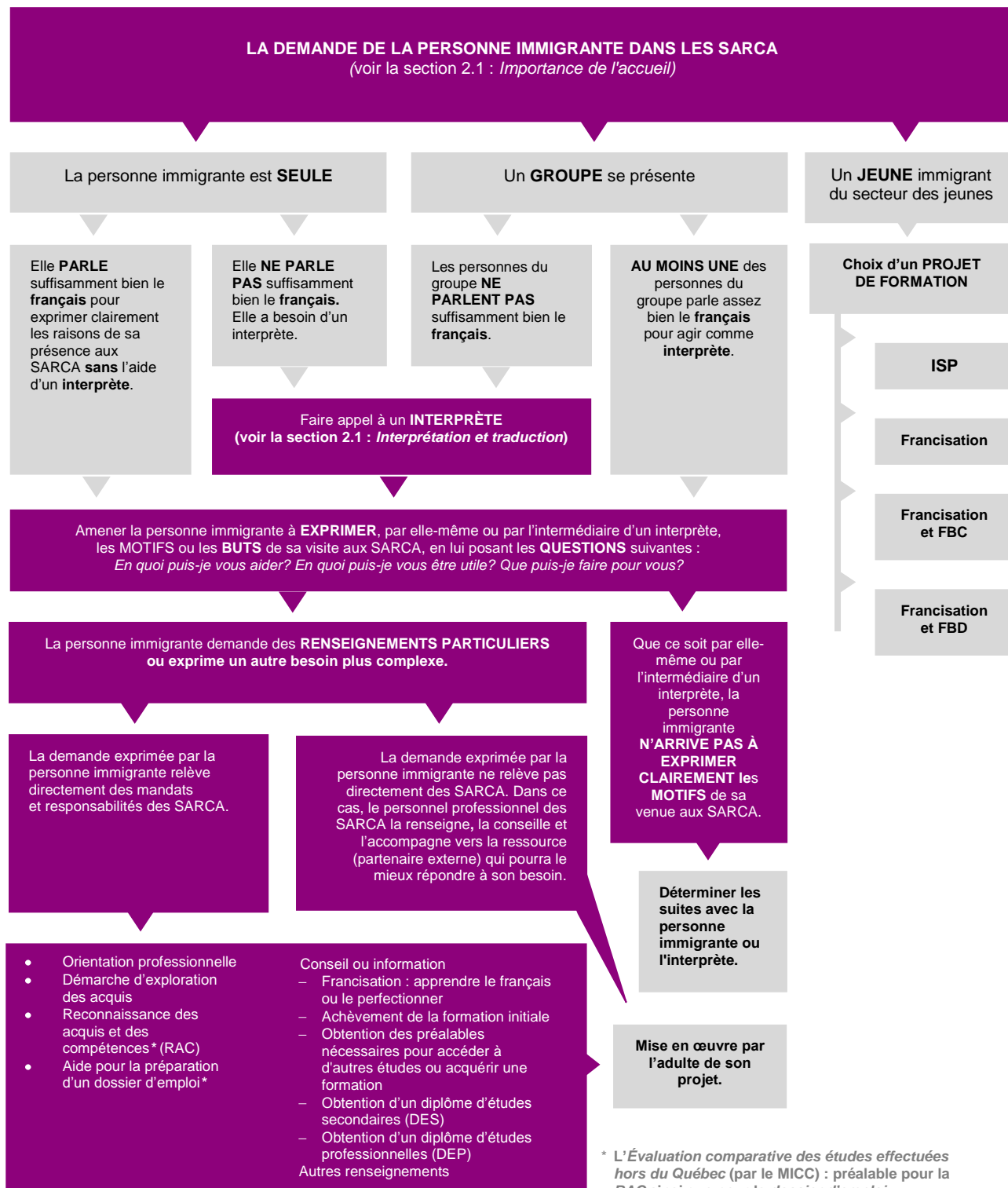
Premier accueil

- L'accueil des SARCA commence au moment où les personnes immigrantes se présentent dans un établissement où elles obtiendront ces services, selon leurs besoins. Le personnel qui les reçoit détermine si elles ont des besoins particuliers. Pour bien accomplir cette tâche, il pourra consulter la partie 2.1 de cette section : *Importance de l'accueil*.
- Dans le cas où les personnes immigrantes parlent suffisamment bien le français, le personnel de l'accueil leur demandera d'exprimer les motifs pour lesquels elles se sont présentées aux SARCA.
- Si elles ne peuvent se faire comprendre clairement en français, il faudra faire appel à un interprète (voir la partie du point 2.1 intitulée *Interprétation et traduction*).
- La personne responsable du premier accueil pourra déterminer si les demandes des personnes immigrantes relèvent directement des rôles et responsabilités des SARCA ou d'un autre service ou organisme. Elle pourra, le cas échéant, les diriger vers la ressource pouvant répondre à leurs besoins.

Second niveau d'accueil

Le personnel au premier accueil des SARCA peut diriger les personnes immigrantes vers le second niveau, où le personnel professionnel pourra les aider à exprimer des besoins spécifiques et à valider leur projet et les actions à entreprendre pour les réaliser. Il est entendu que le personnel du second niveau d'accueil fera le nécessaire pour aider les personnes immigrantes à mettre en œuvre leur projet.

SCHÉMA ORGANISATEUR DE L'ACCUEIL DES PERSONNES IMMIGRANTES DANS LES SARCA



CHAPITRE 3 : Besoins susceptibles d’être exprimés par les personnes immigrantes

3.1 Services offerts aux personnes immigrantes

Dans le contexte de l’accueil des personnes immigrantes aux SARCA, le personnel peut faire face à l’expression de besoins particuliers tels que :

- l’inscription à un service de formation;
- la reconnaissance des acquis et des compétences;
- une aide pour monter un dossier en vue de l’obtention d’un emploi;
- une analyse comparative des études effectuées hors Québec.

Il est important que le personnel de l’accueil soit bien informé sur ces services afin de bien diriger les personnes immigrantes.

Inscription à un service de formation

Les personnes immigrantes peuvent avoir des besoins en matière de francisation ou demander d’accéder à d’autres services ou programmes d’études. Le personnel au premier accueil devra être en mesure de répondre aux demandes de renseignements sur les différents services de formation avant de les diriger vers le second niveau d’accueil.

Dans le cas d’une inscription à une formation, le personnel se référera au document *Droits de scolarité exigés des élèves venant de l’extérieur du Québec*, édité annuellement, pour en connaître les modalités.

Reconnaissance des acquis et des compétences (RAC)

Pour faire reconnaître les acquis scolaires et professionnels (reconnaissance des acquis et des compétences [RAC]) des personnes immigrantes ou établir un dossier d’emploi (faisant état des expériences de travail, des aptitudes, de la formation et des compétences), l’*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec*, en plus des autres documents dont l’énumération est faite à l’annexe 2 intitulée *Documents importants pour la personne immigrante*, est nécessaire. Il est fortement souhaitable que les personnes soient accompagnées dans cette démarche par un membre du personnel des SARCA ou, à tout le moins, qu’elles soient bien guidées.

La reconnaissance des acquis et des compétences en formation professionnelle et technique est basée sur une démarche qui permet à l’adulte de faire reconnaître officiellement (par un diplôme ou un bulletin) les compétences acquises grâce à des expériences de vie et de travail, et ce, en fonction d’un programme d’études.

Si elles veulent faire une demande de reconnaissance de leurs acquis et de leurs compétences¹⁷, les personnes immigrantes devront préparer leur dossier professionnel et, pour ce faire, elles auront besoin des documents suivants :

- leur curriculum vitæ (incluant leurs expériences de bénévolat);
- les lettres ou documents attestant leurs expériences de travail;
- les lettres ou documents attestant d'autres expériences pertinentes (bénévolat, loisir, etc.);
- leurs bulletins scolaires, leurs diplômes ou toute autre preuve des formations qu'elles ont suivies.

Dossier d'emploi

Pour faciliter leur recherche d'emploi, les personnes immigrantes doivent préparer leur dossier d'emploi faisant état de leurs expériences et de leurs aptitudes (leur sens de l'initiative, leur sens de l'organisation, leur capacité de travailler en équipe, etc.). Il est donc important qu'elles montent un dossier complet avec des documents confirmant leurs expériences, leurs compétences et leur formation¹⁸. Ici aussi un accompagnement d'une personne des SARCA est fortement souhaitable.

En plus de l'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec*, qui est habituellement un préalable, ce dossier doit contenir les documents suivants :

- un curriculum vitæ présentant ses compétences et ses réalisations;
- des copies originales ou certifiées conformes :
 - de leurs diplômes,
 - de leurs relevés de notes,
 - de leurs certificats d'études et autres attestations de scolarité,
 - de leurs attestations de formation continue ou de stages de formation ou de perfectionnement,
 - de la description et de la durée des cours et des stages suivis,
 - du permis d'exercice de leur profession ou de leur métier, ainsi que de leurs certificats de qualification professionnelle,
 - de leurs attestations d'emploi et d'expérience de travail, des descriptions de tâches et des lettres de recommandation de leurs anciens employeurs.

17. QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT, *Reconnaissance des acquis et des compétences en formation professionnelle et technique : Cadre général, cadre technique*, Québec, 2005, 21 p.

18. QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES, DIRECTION DES AFFAIRES PUBLIQUES ET DES COMMUNICATIONS, *Apprendre le Québec : Guide pour réussir mon intégration*, Québec, 2008, p. 71.

Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec

Cette évaluation, faite par le ministère de l'Immigration des Communautés culturelles (MICC), consiste en une comparaison générale des études de deux systèmes d'éducation officiels : celui du pays (ou de la province) d'origine des personnes immigrantes et celui du Québec. Elle se présente sous la forme d'un document qui décrit les études effectuées par les personnes immigrantes dans un système d'éducation officiellement reconnu par les autorités compétentes du pays où elles ont été suivies (habituellement leur pays d'origine) ou d'une province du Canada autre que le Québec, s'il y a lieu. Cette évaluation décrit aussi les documents scolaires (diplômes et relevés de notes) qui ont couronné leurs études. Elle indique à quoi correspondent ces études et ces diplômes dans le système scolaire québécois. Ce que reconnaît cette évaluation, c'est un nombre d'années d'études, non un diplôme. Il ne faut pas créer d'illusions à cet égard : même si un diplôme peut être reconnu sur le marché de l'emploi, il le sera rarement quant aux études collégiales ou universitaires.

Toute l'information sur le sujet ainsi que le formulaire nécessaire se trouvent sur le site Web¹⁹ ainsi qu'au bureau d'Immigration du Québec.

L'évaluation comparative des études effectuées hors du Québec peut être utile aux personnes immigrantes qui veulent :

- entreprendre une recherche d'emploi;
- faire une demande d'admission à un programme d'études;
- présenter leur candidature à certains organismes de réglementation.

Pour éviter les délais, les personnes immigrantes devront présenter les originaux de leurs diplômes et relevés de notes ou des copies certifiées conformes par l'établissement d'enseignement fréquenté dans leur pays d'origine ou par les autorités gouvernementales responsables de la formation reçue.

3.2 Services de formation offerts aux personnes immigrantes

Apprentissage du français dans le pays d'origine

Les personnes qui projettent de venir vivre au Québec et qui ne connaissent pas le français ou qui n'en ont pas une connaissance suffisante peuvent augmenter leurs chances d'être sélectionnées si elles apprennent la langue française ou en améliorent la maîtrise dans leur pays d'origine, donc avant même leur départ pour le Québec. De ce fait, certains pays offrent

19. QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES (Consulté le 4 avril 2013). *Obtenir une Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec*, [en ligne], <http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/education/evaluation-comparative/>

des cours de français à toute personne désirant en suivre. Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles établit également des ententes de services, notamment avec certaines Alliances françaises²⁰ et instituts hors Québec. De plus, il offre des cours de français en ligne pour les personnes à l'étranger.

Ressources engagées en francisation au Québec

Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC) et le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) offrent des services de francisation dans leur réseau respectif selon des modalités différentes. Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) peut également soutenir l'immigrant en formation.

MICC

Le cadre légal en vigueur fait du MICC le premier responsable de l'intégration linguistique des immigrants adultes, notamment des dispositions à mettre en place pour que les immigrants acquièrent rapidement la connaissance du français.

Le MICC déploie son offre de francisation auprès des immigrants arrivés au pays depuis moins de cinq ans, et ce, en collaboration avec différents mandataires (organismes à but non lucratif, cégeps, universités, et de façon marginale, dans les commissions scolaires). Cette offre de cours en francisation (principalement dans les cégeps pour le temps complet) est régie par des ententes de gré à gré entre le MICC et l'établissement concerné.

Le MICC octroie des allocations financières (subsistance, frais de garde et frais de transport) à sa clientèle de francisation selon certains critères d'admissibilité.

MELS

Le MELS a défini, au Régime pédagogique de la formation générale des adultes, le service d'enseignement de francisation. Selon l'article 11 de ce régime :

La francisation a pour but de développer chez les adultes pour lesquels la langue française n'est pas la langue maternelle les habiletés de base en français oral et écrit facilitant son intégration dans la collectivité québécoise tout en préparant leur passage à des études subséquentes ou au marché du travail.

Le MELS confie à son réseau de commissions scolaires la responsabilité de mettre en œuvre cette offre de services qui comprend la francisation pour l'apprentissage du français et des

20. Les Alliances françaises ont 3 missions :

- Proposer des cours de français, en France et dans le monde, à tous les publics;
- Mieux faire connaître la culture française et les cultures francophones, dans toutes les dimensions;
- Favoriser la diversité culturelle en mettant en valeur toutes les cultures.

services d'intégration, notamment l'intégration sociale, l'intégration socioprofessionnelle et le soutien pédagogique. Fait à noter, les commissions scolaires ne sont pas liées à une contrainte d'années de présence au pays pour la francisation de la clientèle immigrante contrairement au MICC.

Le MELS n'octroie pas d'allocation financière à la clientèle immigrante.

Par contre, le MICC conclut des ententes de partenariat garantissant l'impartition de classe de francisation à temps complet avec des commissions scolaires. Dans le cadre de ces ententes, les immigrants :

- sont francisés dans les commissions scolaires;
- bénéficient des allocations octroyées par le MICC.

MESS

Le MESS contribue aussi à l'effort de francisation par la mesure de formation de la main d'œuvre soutenant ainsi l'immigrant durant sa formation chez un mandataire du MICC ou dans un centre d'éducation des adultes d'une commission scolaire.

Programmes de francisation

Dans le contexte des hausses des niveaux d'immigration prévue pour les prochaines années au Québec, les ministères engagés dans la francisation des personnes immigrantes visent une plus grande harmonisation²¹ des services gouvernementaux, en prévoyant des actions liées, entre autres, aux programmes d'études. Ainsi, le MICC et le MELS ont élaboré un référentiel commun en matière de francisation. Ce référentiel est constitué d'une échelle des niveaux de compétence en français²² et d'un programme-cadre de français pour les personnes immigrantes adultes au Québec²³. Il vise le développement des quatre compétences langagières suivantes :

- compréhension orale;
- compréhension écrite;
- production orale;
- production écrite.

21. QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES, DIRECTION DES AFFAIRES PUBLIQUES ET DES COMMUNICATIONS, *Pour enrichir le Québec : Franciser plus, intégrer mieux – Mesures pour renforcer l'action du Québec en matière de francisation des immigrants*, Québec, 2008, p. 28.

22. MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES (Page consultée le 4 avril 2013) *Site du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles*, [en ligne], <http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/publications/fr/langue-francaise/Echelle-niveaux-competences.pdf>.

23. MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES (Page consultée le 4 avril 2013) *Site du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles*, [en ligne], <http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/publications/fr/langue-francaise/Programme-cadre-francais.pdf>.

Découlant de ce référentiel commun, le MELS a élaboré un programme d'études de francisation.

Les deux réseaux, soit ceux du MICC et du MELS, offrent également des cours de français plus spécialisés afin de répondre à certains besoins spécifiques de populations particulières. Par exemple, les personnes peu alphabétisées dans leur pays d'origine peuvent fréquenter les centres d'éducation des adultes (CEA) et les services de certains mandataires du MICC.

Régime d'études et fréquence de démarrage des cours

Les facteurs qui font varier le choix de la formule d'études offerte aux personnes immigrantes en francisation sont :

- ses connaissances linguistiques;
- ses disponibilités;
- ses besoins.

Selon ces facteurs, les personnes immigrantes francisées dans un centre d'éducation des adultes peuvent bénéficier, selon les services offerts, d'un mode d'organisation souple permettant :

- des formations à temps complet et à temps partiel;
- des cours le jour, le soir et même les fins de semaine pour les clientèles particulières;
- une offre de formation destinée aux entreprises et adaptée aux différents besoins.

Évaluation du niveau de compétence en français

La connaissance du français peut varier beaucoup d'une personne immigrante à une autre. Le niveau de compétence de celle qui veut s'inscrire à des cours de français est généralement déterminé au cours d'une entrevue d'évaluation. Des personnes mandatées par le MICC à cette fin ou l'équipe du personnel enseignant d'un CEA qui offre des cours de français aux allophones peuvent procéder à cette évaluation.

L'Échelle québécoise des niveaux de compétence en français des personnes immigrantes adultes fournit aux évaluatrices et évaluateurs une référence commune pour évaluer le français oral et écrit.

Coût des cours et aide financière

Si son admission aux cours de francisation dans le réseau du MICC est confirmée, la personne immigrante n'a aucuns frais de scolarité à payer. Au MELS, les cours sont aussi gratuits pour la majorité des adultes immigrants qui s'inscrivent en francisation directement dans un CEA d'une commission scolaire.

Cependant, malgré la gratuité des cours, les personnes immigrantes doivent pouvoir continuer à bien vivre (logement, garderie, transport, etc.). Elles peuvent donc avoir besoin d'une aide financière. Différents ministères et organismes offrent une telle aide : le MICC et le MESS (par l'entremise d'Emploi-Québec et des CLE, qui peuvent y diriger des adultes). Selon la situation de chaque personne (statut d'immigration, enfants à charge, formation à temps plein ou à temps partiel, etc.), divers types de soutien financier peuvent lui être offerts. Voici quelques exemples d'allocations qui peuvent lui être versées :

- allocation de formation (de base) (MICC, MESS);
- allocation de participation (MICC);
- allocation pour frais de garde d'enfant (MICC, MESS);
- allocation pour frais de transport (trajet) (MICC, MESS);
- allocation pour matériel scolaire (volumes recommandés, cahiers d'exercices et autres) (MICC, MESS).

3.3 Autres services et programmes de formation

Il est important de noter que dans le réseau des commissions scolaires :

- tout **résident du Québec** a droit à la gratuité des services éducatifs prévus à l'article 1 de la Loi sur l'instruction publique et par le régime pédagogique établi par le gouvernement en vertu de l'article 447;
- tout résident du Québec visé à l'article 2 a droit à la gratuité des services d'alphabétisation et des autres services de formation prévus par le régime pédagogique applicable aux services éducatifs pour les adultes, aux conditions déterminées dans ce régime;
- tout résident du Québec a droit à la gratuité des services éducatifs prévus par le régime pédagogique applicable à la formation professionnelle; ce droit est assujéti aux conditions déterminées dans ce régime s'il a atteint l'âge de 18 ans, ou de 21 ans dans le cas d'une personne handicapée au sens de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées (chapitre E-20.1).

D'autres services et programmes de formation ayant un lien avec la francisation ou avec leur condition de nouveaux arrivants sont offerts aux personnes immigrantes par l'entremise des centres d'éducation des adultes et des centres de formation professionnelle. Elles peuvent en bénéficier en concomitance avec leur francisation ou à la suite de cette dernière. Ces services et programmes sont les suivants :

- soutien pédagogique;
- alphabétisation;
- présecondaire;
- premier cycle du secondaire;
- second cycle du secondaire;
- intégration sociale (IS);
- intégration socioprofessionnelle (ISP);
- préparation à la formation professionnelle;
- programmes d'études professionnelles (selon leur choix professionnel).

CONCLUSION

L'information présentée dans ce guide porte sur l'accueil des personnes immigrantes dans les SARCA par le personnel du premier et du second niveau d'accueil. Il y est question, notamment, de la nécessité de développer des attitudes et des comportements chez le personnel qui faciliteront l'expression de la demande des personnes immigrantes.

Comme la réalité de ces personnes est souvent différente de l'une à l'autre, il est essentiel de comprendre les étapes incontournables de leur parcours migratoire et certaines spécificités de leur statut d'immigrant au Québec. Il importe donc que le personnel affecté aux SARCA, et principalement celui à l'accueil, réponde à leurs divers besoins à l'aide des ressources mises à leur disposition.

Il ne fait pas de doute que la préparation et la formation du personnel affecté à l'accueil des SARCA se feront, en premier lieu, par son appropriation des principes de base d'une communication efficace et une bonne connaissance des particularités de cette population. Le développement de liens avec diverses ressources internes et externes, par ailleurs, facilitera les interventions auprès des personnes immigrantes.

Il faut aussi tenir compte du fait que nombre de partenaires peuvent apporter leur expertise et que, par conséquent, le personnel des SARCA doit bien les connaître.

ANNEXES

Annexe 1 – Études de cas

Les personnes immigrantes mises en cause ainsi que les situations décrites ci-après sont fictives. Chacune de ces dernières vous permettra d'échanger sur vos interventions dans les SARCA.

Cas 1

Léopold a 32 ans. Il vient d'arriver du Sénégal. Dans le cadre du regroupement familial, il est venu rejoindre des membres de sa famille déjà installés au Québec. Sa langue maternelle est le wolof. Dans son pays, il a appris un peu le français à l'école primaire ainsi qu'au contact de compagnons de jeu et de collègues travail. De plus, il a travaillé plusieurs années dans un atelier de mécanique, même s'il n'a pas de formation particulière dans ce domaine.

Léopold se présente dans les SARCA. La personne affectée à l'accueil comprend qu'il aimerait travailler en mécanique au Québec, mais qu'il ne trouve pas d'emploi intéressant parce qu'il n'a pas de diplôme dans ce domaine. De plus, ayant quitté l'école très tôt pour gagner sa vie, il n'est pas très compétent en lecture (compréhension écrite) ni en écriture (production écrite). Pourtant, il est conscient qu'au Québec un mécanicien doit pouvoir rédiger des évaluations et des rapports sur les réparations effectuées, faire des factures, etc. De plus, chaque jour, il doit pouvoir consulter et lire des manuels de maintenance et autres guides de réparation, la plupart du temps rédigés en français, mais encore trop souvent écrits en anglais.

Cas 2

Jelena est arrivée au Québec en 1999 alors qu'elle avait 30 ans. Dans son pays d'origine, la Serbie, elle travaillait comme infirmière auxiliaire. Elle a d'ailleurs fait des études dans ce domaine et obtenu un diplôme. En plus du serbo-croate, elle parle l'anglais. Quant au français, c'est en arrivant au Québec qu'elle s'y est mise en suivant les cours du MICC. Pendant ses premières années au Québec, elle n'a pas pratiqué comme infirmière auxiliaire. Elle a plutôt occupé différents emplois peu spécialisés et faiblement rémunérés.

Aujourd'hui, elle se présente dans les SARCA parce qu'elle aimerait renouer avec sa profession d'infirmière auxiliaire et, éventuellement, entreprendre des études pour devenir infirmière. Elle a cependant un problème. Dans son pays, elle a tout perdu dans l'incendie de sa maison, y compris ses précieux diplômes, relevés de notes, etc. Comme besoin immédiat, elle aimerait avoir les coordonnées de l'Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec.

Cas 3

Farbeen est la conjointe d'un réfugié birman. Elle a 42 ans. Elle, son conjoint et leurs enfants sont arrivés récemment au Québec, ayant vécu pendant plusieurs années dans divers camps de réfugiés avant d'être sélectionnés par le gouvernement québécois. Dans son pays, Farbeen

était femme au foyer, demeurant à la maison et s'occupant des enfants et des tâches ménagères. Elle n'est pas allée à l'école longtemps. Elle ne parle que le birman.

Elle se présente donc dans les SARCA en compagnie d'un compatriote qui parle français et qui lui sert d'interprète. Par la voix de ce dernier, elle fait savoir à la personne affectée à l'accueil qu'elle aimerait apprendre la langue française pour pouvoir, entre autres choses, suivre et aider ses enfants qui apprennent le français à l'école.

Cas 4

Mihai a 45 ans. Il est originaire de la Roumanie et sa langue maternelle est le roumain. C'est dans cette langue qu'il a fait toutes ses études, du primaire à l'université. Il est diplômé en mathématique, une matière qu'il a enseignée pendant plusieurs années dans son pays.

Arrivé au Québec par le volet des travailleurs qualifiés, Mihai a été accueilli par le MICC. Il s'y est inscrit à des cours de français, mais comme ceux-ci ne commenceront que dans quelques semaines, il vient s'informer auprès des SARCA s'il ne pourrait pas entreprendre sa francisation plus tôt. De plus, il aimerait reprendre sa profession d'enseignant au Québec et il espère trouver aux SARCA les conseils, le soutien et l'accompagnement susceptibles de l'aider à réaliser son projet.

Suggestions de questions

- Qu'est-ce qui confirme au personnel de l'accueil des SARCA qu'il est en présence d'une personne immigrante?
- Quel était le motif ou le but de cette personne lorsqu'elle a pris contact avec les SARCA? Quel est son besoin? Quelle demande a-t-elle formulée?
- Cette demande est-elle suffisamment claire, et ce besoin, assez bien défini?
- Grâce aux renseignements qu'elle fournit et aux réponses qu'elle donne aux questions, peut-on conclure qu'elle a un projet personnel?
- Quels seraient les obstacles à surmonter et les étapes à franchir par cette personne immigrante pour réaliser son projet?
- En quoi pourraient consister les interventions du personnel affecté à l'accueil des SARCA pour répondre à cette demande et à ce besoin de la personne immigrante?
- Y a-t-il lieu de diriger la personne immigrante vers un autre service? Quels services pourraient lui être offerts?

Autres questions

- Qui est le personnel professionnel engagé dans ce dossier?
- Y a-t-il lieu de diriger la personne immigrante vers un organisme, une organisation ou un établissement extérieur?
- Autres suggestions à lui soumettre.

Services de formation à lui offrir, selon le cas (obtention, à plus ou moins long terme, d'un DES ou d'un DEP)

- Alphabétisation
- Formation de base commune
- Formation de base diversifiée
- Francisation
- Intégration sociale
- Intégration socioprofessionnelle
- Préparation à la formation professionnelle
- Préparation aux études postsecondaires
- Formation professionnelle selon son choix professionnel

Autres services disponibles

- Exploration des acquis (SARCA)
- *General Educational Development Testing Service (GEDTS)*
- Test d'équivalence de niveau de scolarité (TENS)
- Test de développement général (TDG)
- Reconnaissance des acquis et des compétences (RAC)
- Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec

Annexe 2 – Documents importants pour la personne immigrante

Avant de quitter son pays d'origine, la personne qui vient s'établir au Québec doit rassembler un certain nombre de documents, dont les originaux et les copies certifiées conformes sur ses antécédents scolaires et professionnels. Ces documents lui seront d'une grande utilité à plusieurs moments de sa vie au Québec, mais d'une façon plus particulière lors d'une recherche d'emploi ou d'une demande d'admission à une formation, par exemple pour :

- établir un dossier d'emploi, qui doit faire état de ses expériences, de ses aptitudes et de sa formation;
- faire reconnaître ses acquis scolaires et professionnels (reconnaissance des acquis et des compétences);
- demander l'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec*;
- faire une demande d'admission à un programme d'études, à un programme de francisation ou dans tout autre domaine;
- présenter sa candidature à certains organismes de réglementation, un ordre professionnel par exemple.

Il n'est pas toujours possible, pour une personne immigrante, d'avoir en sa possession tous les documents qui pourraient lui être utiles. Prenons l'exemple du réfugié qui a dû quitter son pays en catastrophe parce que la guerre civile y faisait rage ou parce qu'il s'y est produit un cataclysme naturel important. Il est bien possible que cette personne n'ait pas eu le temps de prendre ses diplômes et autres relevés de notes qui pourraient témoigner de sa formation. Il faut alors procéder à l'évaluation comparative des études effectuées hors du Québec.

Voici une liste des documents les plus importants qui lui permettront de confirmer son identité ou qui sont requis pour la plupart des démarches que la personne immigrante aura à entreprendre en territoire québécois :

1. Certificat de sélection du Québec (CSQ)
2. Visa de résident permanent valide intégré au passeport (délivré par le gouvernement canadien)
3. Confirmation du statut de résident permanent (délivrée par le gouvernement canadien)
4. Passeport valide et autres documents de voyage

Ces quatre pièces d'identité sont les plus importantes. Celles en 2 et 3 confirment le statut de résident permanent de la personne immigrante. Elle en aura besoin dans la plupart de ses démarches.

Les documents suivants peuvent également avoir une certaine importance selon les besoins et les circonstances de la vie de la personne immigrante :

- Pièces d'identité diverses, autres que celles déjà mentionnées
- Copie du certificat ou de l'acte de naissance et documents d'adoption (selon le cas)
- Contrat de mariage, certificat de mariage ou contrat de vie commune pour les conjoints de fait
- Contrat d'union civile ou certificat d'union civile
- Documents de séparation ou de divorce
- Livret de famille, dossiers médical et dentaire, carnet de vaccination
- Preuve d'assurance du régime de sécurité sociale du pays d'origine, s'il y a lieu
- Diplômes, certificats d'études et autres attestations de scolarité
- Relevés de notes
- Description des cours et des stages suivis, précisant la durée de chacun
- Attestations d'activités de formation continue
- *Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec*, s'il y a lieu (délivrée par le MICC)
- Attestations d'emploi et d'expériences de travail
- Attestations de stages de formation ou de perfectionnement
- Lettres de recommandation d'anciens employeurs ou d'employeurs actuels et renseignements sur les activités de leurs entreprises
- Permis d'exercice d'une profession ou d'un métier
- Certificats de compétence ou de qualification professionnelle
- Historique de crédit, références bancaires, relevés bancaires, relevés de prêts hypothécaires ou personnels, cartes bancaires
- Lettres de recommandation d'anciens propriétaires ou titres de propriété
- Permis de conduire valide ou permis de conduire international

Ces documents doivent être des originaux ou des copies certifiées conformes. Si les documents originaux sont rédigés dans une langue autre que le français ou l'anglais, la personne immigrante doit en obtenir une traduction officielle (faite par un traducteur agréé, un consulat ou une ambassade) ou authentifiée par les autorités officielles. Cette traduction doit accompagner les documents originaux.

Annexe 3 – Exemple d'un rapport d'entrevue du second niveau d'accueil pour une personne immigrante

Date de la rencontre :

aaaa-mm-jj

IDENTITÉ DE L'ADULTE			
Nom de famille :	Prénom :		
Code permanent :	Âge :		
Sexe : <input type="checkbox"/> Masculin <input type="checkbox"/> Féminin	Langue maternelle :		
Lieu de naissance :	Langue parlée :		
1. INTENTION (préciser sa demande et son but au regard de la démarche de projet)			
<input type="checkbox"/> Détermination d'un but professionnel	<input type="checkbox"/> Retour en formation		
<input type="checkbox"/> Validation d'un but professionnel	<input type="checkbox"/> Intégration au marché du travail		
<input type="checkbox"/> Évaluation des acquis	<input type="checkbox"/> Réorientation scolaire et professionnelle		
Autre : _____			
2. SITUATION ACTUELLE DE L'ADULTE			
<input type="checkbox"/> En emploi	<input type="checkbox"/> Assurance-emploi	<input type="checkbox"/> Sans revenu	<input type="checkbox"/> Aux études
<input type="checkbox"/> En recherche d'emploi	<input type="checkbox"/> Assistance-emploi	<input type="checkbox"/> Autres :	
3. ORGANISME QUI A DIRIGÉ L'ADULTE			
<input type="checkbox"/> École secondaire	<input type="checkbox"/> Emploi-Québec	<input type="checkbox"/> Organismes au service des personnes immigrantes	
<input type="checkbox"/> Centre d'éducation des adultes	<input type="checkbox"/> Autre organisme :		
<input type="checkbox"/> Centre de formation professionnelle	<input type="checkbox"/> Démarche personnelle		
Précision (selon le cas) :		<input type="checkbox"/> Connaissance ou membre de la famille	
Services reçus antérieurement			
<input type="checkbox"/> Orientation professionnelle	Année _____	Organisme _____	
<input type="checkbox"/> Information scolaire et professionnelle	Année _____	Organisme _____	
<input type="checkbox"/> Bilan des acquis relatifs à la formation générale de base ou exploration des acquis	Année _____	Organisme _____	
<input type="checkbox"/> Aide à la recherche d'emploi	Année _____	Organisme _____	
<input type="checkbox"/> Évaluation du dossier scolaire	Année _____	Organisme _____	
Éducation des adultes : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non			

4. ÉVALUATION DE LA SCOLARITÉ RECONNUE	
Diplôme :	<input type="checkbox"/> Études secondaires <input type="checkbox"/> Études professionnelles <input type="checkbox"/> Études collégiales <input type="checkbox"/> Études universitaires
Langue d'enseignement :	_____ Niveau : _____
Langue seconde :	_____ Niveau : _____
Mathématique :	_____ Niveau : _____
Formations antérieures	
<input type="checkbox"/> Études professionnelles (autres) :	
<input type="checkbox"/> Études postsecondaires :	
Reconnaissance des acquis et des compétences	
<input type="checkbox"/> AENS <input type="checkbox"/> GED <input type="checkbox"/> TDG <input type="checkbox"/> Francisation, niveau : ____	
Nombre de compétences reconnues dans un programme menant à un DEP :	
Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec :	
Autres informations relatives au parcours scolaire :	
<input type="checkbox"/> Aucune scolarité reconnue au Québec	
<input type="checkbox"/> À déterminer	
5. APPRÉCIATION DES ACQUIS RÉSULTANT D'APPRENTISSAGES EXTRASCOLAIRES	
Exploration des acquis en fonction de sa situation de vie	
<input type="checkbox"/> Expériences de travail <input type="checkbox"/> Expériences communautaires et bénévolat <input type="checkbox"/> Situation familiale et personnelle <input type="checkbox"/> Vie sociale et culturelle	
Acquis extrascolaires et expérientiels	
Formation en entreprise : <input type="checkbox"/> Formation de base <input type="checkbox"/> Formation spécifique	
Acquis de formation extrascolaire : _____ Précision (selon le cas) :	
Bref aperçu des compétences acquises (par exemple : communiquer oralement en langue seconde, utiliser un traitement de texte, interagir socialement) :	
Bref aperçu des compétences à développer (par exemple : écrire des textes variés, interagir de manière appropriée avec ses collègues, traiter des situations à l'aide de la mathématique) :	
Autres renseignements utiles :	

6. RESSOURCES ET OBSTACLES À LA RÉALISATION DE SON PROJET
Conditions gagnantes :
Disponibilité de temps :
Obstacles :
Situation financière :
Formation nécessaire :
7. AUTRES RENSEIGNEMENTS ASSOCIÉS À LA PERSONNE IMMIGRANTE, S'IL Y A LIEU
Milieu de vie (sa famille, son milieu social, son environnement de travail, ses moyens de subsistance) :
Niveau de maîtrise du français à l'heure actuelle :
Services reçus d'un organisme communautaire pour nouveaux arrivants (coordonnées, depuis quand) :
8. OBJECTIF PROFESSIONNEL
<input type="checkbox"/> À déterminer <input type="checkbox"/> Déterminé Préciser :
9. RÉFÉRENCE (choisir l'action ou les actions à entreprendre pour poursuivre l'élaboration de son projet ou le concrétiser)
<input type="checkbox"/> Démarche d'orientation professionnelle
<input type="checkbox"/> Démarche d'information scolaire et professionnelle
<input type="checkbox"/> Démarche d'exploration des acquis
Inscription : <input type="checkbox"/> Formation générale
<input type="checkbox"/> Formation professionnelle (programme) : _____
<input type="checkbox"/> Reconnaissance des acquis et des compétences (RAC) Spécification : _____
<input type="checkbox"/> Référence à des services du milieu (MICC, CLE, CJE, CSSS, etc.)
Autres : _____

10. SYNTHÈSE ET PROCHAINES ÉTAPES	
_____ Signature de la personne conseillère	_____ Date
<p>Les renseignements que vous avez fournis sur le présent formulaire ainsi que ceux apparaissant à votre dossier constitué pour les services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement (SARCA) ne seront accessibles qu'au personnel responsable de la gestion de ces services dans la commission scolaire. Veuillez prendre note qu'aucun de ces renseignements ne sera communiqué à un autre organisme sans votre consentement.</p> <p>Nous vous rappelons qu'en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, vous pouvez consulter votre dossier et le faire rectifier, le cas échéant.</p> <p>Déclaration <i>Je certifie avoir lu et compris la portée du texte ci-dessus et déclare que les renseignements fournis sont exacts et complets.</i></p>	
_____ Signature de la personne concernée ou de son responsable si elle est mineure	_____ Date

Annexe 4 - Sigles et acronymes

AEC	: Attestation d'études collégiales
AFP	: Attestation de formation professionnelle
BARFGB	: Bilan des acquis relatifs à la formation générale de base
CAD	: Certification d'acceptation du Québec
CEA	: Centre d'éducation des adultes
CFP	: Centre de formation professionnelle
CIC	: Citoyenneté et Immigration Canada
CLE	: Centre local d'emploi
CNP	: Classification nationale des professions
CS	: Commission scolaire
CSGA	: Centre de services aux gens d'affaires
CSQ	: Certificat de sélection du Québec
CSSS	: Centre de santé et de services sociaux
CSST	: Commission de la santé et de la sécurité du travail (du Québec)
DEC	: Diplôme d'études collégiales
DEP	: Diplôme d'études professionnelles
DES	: Diplôme d'études secondaires
EQ	: Emploi-Québec
FBC	: Formation de base commune
FBD	: Formation de base diversifiée
FEL	: Formation en ligne
IMT	: Information sur le marché du travail
MELS	: Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport
MESS	: Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
MFA	: Ministère de la Famille
MFE	: Ministère des Finances et de l'Économie
MICC	: Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
MRHDSC	: Ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences du Canada
MSSS	: Ministère de la Santé et des Services sociaux
PAFILI	: Programme d'aide financière pour l'intégration linguistique des immigrants (MICC)
PILI	: Programme d'intégration linguistique pour les immigrants
PRIIME	: Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (Emploi-Québec, en collaboration avec le MICC et Investissement Québec)
RAC	: Reconnaissance des acquis et des compétences
RAMQ	: Régie de l'assurance maladie du Québec
SAAI	: Service d'aide à l'adaptation des immigrants et immigrantes
SARCA	: Services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement
SGMS	: Services de garde en milieu scolaire
SOIT	: Services d'orientation et d'intégration des immigrants au travail
SRACQ	: Service régional d'admission au collégial de Québec
SRAM	: Service régional d'admission du Montréal métropolitain

SSH : Service de sélection humanitaire
TCRI : Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (Montréal)

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT. *Cadre général des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement*, janvier 2006, 37 p.

QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT. *La reconnaissance des acquis et des compétences (RAC)*, <http://reconnaissancedesacquis.ca/rac-en-bref/comment-proceder/> (6 avril 2010).

QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Plan d'action en matière d'éducation des adultes et de formation continue*, Québec, 2002, 47 p.

QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue*, Québec, 2002, 50 p.

QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES. *Langues parlées (autres que le français et l'anglais) par les organismes du Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants (PANA)*, octobre 2008, <http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/publications/fr/divers/Repertoire-langue-parle.pdf> (6 avril 2010).

QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES. *L'immigration au Québec - Partage des responsabilités Québec-Canada : Statuts des personnes se trouvant au Québec. Catégories d'immigration*, Bibliothèque nationale du Québec, 2003, http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/pdf/0507_immigration_QC.pdf (6 avril 2010).

QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES. *Répertoire des organismes partenaires du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles : Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants (PANA)*, Québec, 2008, p.85.

QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES, *Statistiques sur la présence au Québec de l'immigration récente*, 2010, <http://www.micc.gouv.qc.ca/fr/recherches-statistiques/stats-etablis-immigrants.html> (11 juin 2010).

QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES, DIRECTION DES AFFAIRES PUBLIQUES ET DES COMMUNICATIONS. *Apprendre le Québec : Guide pour réussir mon intégration*, Québec, 2008, 168 diapositives, <http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/publications/fr/divers/apprendrelequebec-dynamique.pdf> (6 avril 2010).

QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES, DIRECTION DES AFFAIRES PUBLIQUES ET DES COMMUNICATIONS. *Pour enrichir le Québec : Franciser plus, intégrer mieux – Mesures pour renforcer l'action du Québec en matière de francisation des immigrants*, Québec, 2008, 39 p.

STATISTIQUE CANADA. *La mosaïque ethnoculturelle du Canada*, recensement de 2006, Statistique Canada, n° 97-562 au catalogue.
<http://www12.statcan.ca/francais/census06/analysis/ethnicorigin/pdf/97-562-XIF2006001.pdf>
(6 avril 2010).

QUÉBEC, MINISTÈRE DES RELATIONS AVEC LES CITOYENS ET DE L'IMMIGRATION.
L'immigration au Québec : Partage des responsabilités Québec-Canada, Statuts des personnes se trouvant au Québec. Catégories d'immigration, consultation 2005-2007, Québec, 2003, 14p.

TAN, KELLY, STAN KUSTEC et TINA CHUI. « Devenir Canadien : intention, processus et résultat », *Tendances sociales canadiennes*, n° 11-008 au catalogue, printemps 2005, 15 p.

METROPOLITAN IMMIGRANT SETTLEMENT (MISA).: *The Heart that Breaks is Reborn: Culture Shock* (traduction française). Halifax,
http://www.attachmentcrosscultures.org/francais/impact/cultshock_f.pdf (6 avril 2010).

REGROUPEMENT DES ORGANISMES EN FRANCISATION DU QUÉBEC (ROFQ).
<http://www.rofq.com/membres/liste.php> (6 avril 2010).