



L'IMMIGRATION À MONTRÉAL

Une richesse pour tous!

**SYNTHÈSE DES CONSULTATIONS
SUR LA MOBILISATION DES ACTEURS SOCIOÉCONOMIQUES
POUR L'INTÉGRATION EN EMPLOI DES
PERSONNES IMMIGRANTES**

DÉFI MONTRÉAL

RÉDACTION ET COORDINATION

Serge Lacroix, agent de recherche, Direction régionale d'Emploi-Québec de l'Île-de-Montréal

MISE EN PAGE ET PRÉSENTATION

Claudia Fernandez, technicienne en administration, Direction régionale d'Emploi-Québec de l'Île-de-Montréal

COMPILATION DES DONNÉES

Ana Maria Mujica, Direction régionale de Défi Montréal du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles

Louise Baillargeon, Direction régionale d'Emploi-Québec de l'Île-de-Montréal

Serge Lacroix, Direction régionale d'Emploi-Québec de l'Île-de-Montréal

Philippe Sauvé, Direction régionale d'Emploi-Québec de l'Île-de-Montréal

COLLABORATEURS EXTERNES

Mylène Leduc, Coalition des organismes communautaires pour le développement de la main-d'œuvre

Martin Frappier, Coalition des organismes communautaires pour le développement de la main-d'œuvre

Bernard Landry, Conseil emploi métropole

Patrick Woodsworth, Regroupement des collèges du Montréal métropolitain

COMITÉ IMMIGRATION

Diane Cormier, présidente

Ahmed Benbouzid, Conférence régionale des élus de Montréal

Johanne Côté-Galarneau, ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles

Pierre Duguay, Com-Inter Communications

Louise Hodder, CDEC Centre-Sud / Plateau Mont-Royal

Charlotte Poirier, ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles

Francis Culée, ministère de l'Éducation du Loisir et du Sport

Francine Richer, Centrale des syndicats démocratiques

Gaétan Châteauneuf, Conseil central de Montréal

Hervé Pilon, Cégep André-Laurendeau

Myriam Chambron, Direction régionale d'Emploi-Québec de l'Île-de-Montréal

Johanne Beaulieu, Direction régionale d'Emploi-Québec de l'Île-de-Montréal

Serge Lacroix, Direction régionale d'Emploi-Québec de l'Île-de-Montréal

Louise Baillargeon, Direction régionale d'Emploi-Québec de l'Île-de-Montréal

Ce document a été finalisé en décembre 2011.

Dans ce document, le masculin désigne généralement autant les femmes que les hommes et est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.

La reproduction totale ou partielle de ce document n'est pas autorisée sans le consentement préalable de la Direction régionale de l'Île-de-Montréal d'Emploi-Québec.

*Pour de plus amples renseignements sur ce document, veuillez communiquer avec :
Direction régionale d'Emploi-Québec de l'Île-de-Montréal
Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail
276, rue Saint-Jacques, mezzanine
Montréal (Québec) H2Y 1N3
Téléphone : 514 725-5221, poste 287*

TABLE DES MATIÈRES

1. MISE EN CONTEXTE.....	5
1.1 DESCRIPTION DE LA MESURE ET DES VOLETS	5
1.2 LES PRÉMISSSES DE LA DÉMARCHE.....	6
1.3 LES CONSULTATIONS EFFECTUÉES.....	7
1.3.1 LE SONDAGE DES RÉSEAUX.....	7
1.3.2 LA JOURNÉE D'ÉTUDE DU 25 MARS 2010.....	8
1.4 LES PREMIERS RÉSULTATS DE LA DÉMARCHE ET LES SUITES.....	10
2. LES RÉSULTATS DES CONSULTATIONS.....	12
2.1 MÉTHODOLOGIE.....	12
2.2 LES ÉLÉMENTS DE LA PROBLÉMATIQUE.....	13
➤ AXE 1 : LA DIMENSION HUMAINE	13
➤ AXE 2 : L'INTÉGRATION SOCIOCULTURELLE	14
➤ AXE 3 : LA FRANCISATION	15
➤ AXE 4 : LA RECONNAISSANCE DES ACQUIS ET DES COMPÉTENCES	16
➤ AXE 5 : L'ACCOMPAGNEMENT DES EMPLOYEURS	18
➤ AXE 6 : L'INTÉGRATION DES SERVICES.....	19
2.3 LES SOLUTIONS PROPOSÉES, LES BONNES PRATIQUES EXISTANTES ET LES PISTES DE SOLUTIONS NOVATRICES VISANT À RÉPONDRE AUX PROBLÉMATIQUES SOULEVÉES	20
➤ AXE 1 : LA DIMENSION HUMAINE	20
➤ AXE 2 : L'INTÉGRATION SOCIOCULTURELLE	23
➤ AXE 3 : LA FRANCISATION	27
➤ AXE 4 : LA RECONNAISSANCE DES ACQUIS ET DES COMPÉTENCES	30
➤ AXE 5 : L'ACCOMPAGNEMENT DES EMPLOYEURS	35
➤ AXE 6 : L'INTÉGRATION DES SERVICES.....	41
3. CONCLUSION.....	45
4. ANNEXES.....	47
QUESTIONNAIRE D'EMPLOI-QUÉBEC.....	47
QUESTIONNAIRE DU MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES.....	52
QUESTIONNAIRE DU RÉSEAU DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES.....	54
QUESTIONNAIRE DU RÉSEAU DE L'ÉDUCATION.....	61
QUESTIONNAIRE DU GROUPE DE DISCUSSION	64

PRÉAMBULE

Les activités réalisées sur le territoire de l'île de Montréal, dans le cadre du volet mobilisation de Défi Montréal, ont été nombreuses et enrichissantes, tant sur le plan de la réflexion qu'en matière de concertation et de partenariat. Le comité immigration du Conseil régional des partenaires du marché du travail (CRPMT) de la Direction régionale d'Emploi-Québec de l'Île-de-Montréal s'est acquitté du mandat qui lui était confié, dans le cadre de la mesure 3.3 du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC), de *Lancer le Défi Montréal* par la mise en place d'une *stratégie régionale pour l'intégration en emploi des personnes immigrantes*.

Pour mener à bien ce mandat important, le comité immigration a sollicité la participation de plusieurs partenaires régionaux, qui ont répondu à l'appel en s'impliquant avec beaucoup d'enthousiasme. Une consultation régionale des réseaux du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, d'Emploi-Québec et des organismes communautaires en développement de l'employabilité a été effectuée, entre l'automne 2009 et l'été 2010, sur le thème de l'intégration en emploi des personnes immigrantes. Une journée d'étude a été organisée, le 25 mars 2010, regroupant des partenaires ministériels, communautaires, syndicaux et patronaux afin de recueillir leurs points de vue sur les problématiques à prendre en compte et les solutions à mettre de l'avant pour améliorer l'intégration au marché du travail de la population immigrante. Un événement public, tenu le 15 novembre 2010, a permis au comité immigration de dévoiler, notamment, un répertoire en ligne des mesures et projets d'insertion en emploi s'adressant à la clientèle immigrante et aux personnes issues des minorités visibles ainsi qu'aux employeurs sur le territoire de l'île de Montréal, en présence de nombreux partenaires de tous les milieux. Il s'agissait là d'une première activité montrant les suites que le Conseil régional des partenaires du marché du travail entend déployer, en réponse aux résultats des consultations effectuées au sujet de l'intégration des personnes immigrantes, et des propositions exprimées pour améliorer les services à leur endroit.

Le présent document constitue, avant tout, un compte rendu de l'ensemble des consultations effectuées, relevant les problématiques recensées qui affectent la clientèle immigrante, et les difficultés soulevées par le personnel des différents réseaux qui la dessert. De plus, les solutions proposées ont été analysées en distinguant celles qui existent déjà, mais qui sont méconnues, des autres qui sont novatrices. L'objectif de l'exercice était d'orienter le Conseil ainsi que ses partenaires dans la définition d'un plan d'action et la mise en œuvre de stratégies visant à rendre plus efficace et plus efficiente l'intervention régionale. Plus particulièrement, il s'agissait de cibler les zones d'amélioration susceptibles d'augmenter la performance des mesures, programmes et services, en matière d'intégration et de maintien en emploi des personnes immigrantes et des membres des minorités visibles.

Ce document permet donc de faire le point sur les activités initiées par le comité immigration, d'informer les partenaires, les employeurs, les intervenants et, ultimement, la clientèle sur ce qui a déjà été entrepris et de déterminer des pistes de solutions à explorer. Il nous offre également l'occasion de souligner la force du partenariat dans notre région, de saluer la contribution des différents réseaux et de remercier les participantes et participants pour leur implication au moment des consultations.

1. MISE EN CONTEXTE

1.1 DESCRIPTION DE LA MESURE ET DES VOLETS

La **mesure Défi Montréal** : « Stratégie pour l'intégration en emploi des personnes immigrantes », vise à convier les acteurs socioéconomiques de l'île de Montréal à travailler de concert pour déployer une stratégie d'action et des conditions favorisant une intégration économique réussie des personnes immigrantes. La mesure Défi Montréal a été lancée en avril 2008 dans le cadre du plan des « mesures du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC) pour renforcer l'action du Québec en matière d'intégration en emploi des immigrants¹ ».

La mesure Défi Montréal comporte deux volets : le volet « mobilisation » et le volet « projets ».

Le **volet « mobilisation » de Défi Montréal** a été confié au comité immigration du Conseil régional des partenaires du marché du travail (CRPMT). Le comité a, ainsi, élaboré une démarche concertée qui visait à :

- Recenser les difficultés vécues par les personnes immigrantes;
- Faire le point sur les initiatives en cours et sur les bonnes pratiques;
- Cibler des stratégies et des actions afin de résoudre les problèmes qui perdurent malgré les mesures existantes.

Il s'agissait d'acquérir une plus grande connaissance des réalités du marché du travail et des difficultés que vivent les personnes issues de l'immigration, de faire connaître les initiatives, projets et pratiques qui obtiennent de bons résultats et de susciter la réflexion des individus, intervenants et partenaires œuvrant auprès de la clientèle sur les améliorations à apporter, en vue de mieux servir les personnes immigrantes. Parallèlement, la stratégie déployée poursuivait l'objectif de faire connaître aux personnes immigrantes l'ensemble des leviers disponibles et de mobiliser les acteurs socioéconomiques afin de favoriser des actions pour réaliser une intégration en emploi rapide et réussie de cette clientèle sur le territoire de l'île de Montréal. Dans le cadre de la mesure Défi Montréal, une attention particulière devait être portée aux nouveaux arrivants, aux minorités visibles, aux femmes immigrantes et à la communauté originaire du Maghreb, soit des sous-groupes fortement défavorisés sur le plan de l'emploi.

Au moment d'annoncer cette mesure, le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles dévoilait également le **volet « projets » de Défi Montréal**, en allouant une enveloppe budgétaire pour encourager la création et la mise en place d'actions structurantes, de projets novateurs et de projets-pilotes pour agir, entre autres, sur les obstacles à l'intégration durable en emploi des personnes issues de l'immigration. Dans le cadre de ce financement, le MICC a mis l'accent sur la nécessité de déterminer des orientations précises de nature à susciter des projets qui soient structurants et complémentaires aux activités régulières du MICC et d'Emploi-Québec de Montréal. Ainsi, le Conseil régional des partenaires du marché du travail et son comité immigration ont été sollicités afin de recommander des orientations dans le cadre du volet « projets » de Défi Montréal.

1. Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Direction des affaires publiques et des communications, *Pour enrichir le Québec, intégrer mieux. Mesures pour renforcer l'action du Québec en matière d'intégration en emploi des immigrants*, avril 2008, mesure 3.3, p. 24-25.

1.2 LES PRÉMISSSES DE LA DÉMARCHE

L'importance de l'accroissement des personnes immigrantes² sur l'île de Montréal au cours des dernières années pose une difficulté particulière pour la région. Le recensement de 2006 révèle ainsi que les deux tiers (66,9 %) des personnes immigrantes du Québec âgées de 15 ans et plus résident sur ce territoire³. Le chômage élevé de cette population par rapport à celle née au Canada, avec un écart de près de 6 points de pourcentage, soit 12,6 % contre 6,8 %, ainsi que les autres indicateurs du marché du travail, taux d'activité (60,0 % contre 65,7 %) et taux d'emploi, qui lui sont aussi défavorables en comparaison de la population native constituent un défi de taille à relever pour tous les intervenants, notamment ceux des services publics et des organismes communautaires ainsi que des entreprises. De plus, les écarts sont encore plus grands pour certains sous-groupes, comme les minorités visibles, les femmes et certaines communautés culturelles.

Dans le cadre des travaux du comité immigration, **un premier constat** a été la nécessité d'améliorer la performance des mesures et services qui soutiennent l'intégration en emploi de cette clientèle. Toutefois, force est de constater que le parcours d'intégration d'une personne immigrante, notamment d'un nouvel arrivant, est fort complexe. Chaque individu peut cheminer par plusieurs services et intervenants, selon son profil et ses besoins : les services d'immigration, d'éducation, d'emploi et du réseau communautaire. De plus, l'accroissement de la population immigrante sur le territoire a eu un effet notable sur la demande de services d'aide socioéconomique. De leur côté, les entreprises qui doivent combler des besoins de main-d'œuvre éprouvent également des problèmes nouveaux et nombreux face à cette clientèle. Les employeurs ont besoin d'être mieux informés et mieux soutenus par les services publics.

Dans la recherche de connaissances et de solutions par le comité immigration, **le deuxième constat** a porté sur la complexité de la démarche à entreprendre pour bien cerner tous les aspects de la problématique à considérer. En effet, en complément et au-delà des statistiques et des témoignages individuels, comment recueillir une information juste et valable sur les problèmes rencontrés par la clientèle immigrante et sur les difficultés vécues par les entreprises pour intégrer en emploi cette clientèle? En bref, un sondage auprès des personnes immigrantes et des entreprises du territoire selon un échantillonnage représentatif aurait été l'idéal. Toutefois, cette hypothèse a dû être écartée en raison de la complexité de l'exercice et du délai nécessaire pour réaliser une telle étude.

Le comité a préféré miser sur l'expertise et la compétence des différents intervenants engagés dans l'intégration en emploi des personnes immigrantes qui travaillent auprès de la clientèle et qui sont en relation avec les entreprises. C'est par leur entremise que le comité a réalisé des consultations permettant de recueillir l'information pertinente pour avoir une vision globale des problématiques et de la situation en cours. La démarche a aussi fait place à l'apport de témoignages de personnes immigrantes et d'entreprises afin de compléter le processus. La présence importante de la clientèle immigrante à Montréal, notamment sur le plan de sa participation aux mesures et services, a l'avantage d'avoir favorisé la mise en œuvre de projets spécifiques sur le territoire et, surtout, le développement de l'expertise des ressources humaines qui servent la clientèle immigrante et qui soutiennent les entreprises. C'est donc, principalement, en sollicitant l'expérience et l'expertise de ces intervenants que le comité a défini les assises de son étude.

Un troisième constat s'est imposé au sein du comité immigration, à savoir la nécessaire participation des différents réseaux et partenaires concernés à un exercice commun de réflexion sur le thème de l'intégration en emploi des personnes immigrantes. En alliant l'analyse des problèmes et des solutions au partage des informations et à leur diffusion, et ce, dans une perspective de recherche d'idées nouvelles, la démarche pouvait devenir constructive. Elle a ainsi mené à un exercice de mobilisation qui a déjà eu et aura des retombées sur l'ensemble des acteurs socioéconomiques de la région.

² Le terme personnes immigrantes dans le texte fait référence à la définition de personnes nées à l'extérieur du Canada donnée par Statistique Canada.

³ Statistique Canada, recensement 2006. Les statistiques qui suivent viennent de la même source.

En matière de stratégie d'intervention, le comité s'est positionné, dès le départ, de façon claire et déterminante sur la nécessité de démarrer et de mettre en place les actions requises, au fur et à mesure que se dégageraient des priorités et les solutions à apporter, sans attendre les résultats complets de la consultation. **Le comité a manifesté l'intention d'être résolument proactif sur le plan des améliorations à apporter.**

1.3 LES CONSULTATIONS EFFECTUÉES

Le comité immigration a réalisé un vaste exercice de consultation, au moyen d'un sondage effectué auprès du personnel et des intervenants travaillant auprès de la clientèle immigrante, et à l'occasion d'une journée d'étude réunissant les partenaires de la région. Des témoignages de personnes immigrantes et d'entreprises ont également permis d'alimenter la réflexion lors de cette journée.

Outre Emploi-Québec, les partenaires qui ont participé à la démarche ont été le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC), les organismes communautaires financés par Emploi-Québec et par le MICC ainsi que des organismes à but non lucratif œuvrant auprès de la clientèle, le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS), la Conférence régionale des élus (CRÉ) de Montréal par l'entremise du regroupement d'entreprises ALLIÉS⁴, de même que certains représentants des syndicats et des employeurs. L'ensemble de l'exercice avait pour objectif de susciter la réflexion des individus, intervenants et partenaires œuvrant auprès de personnes immigrantes afin de :

- Mieux connaître la problématique liée à cette population;
- Documenter les difficultés rencontrées par les différents intervenants;
- Recenser les bons coups et les bonnes pratiques en cours;
- Analyser les solutions trouvées par rapport aux problèmes vécus par la clientèle;
- Analyser la performance et les lacunes des mesures et services existants;
- Dégager des pistes de solutions nouvelles.

1.3.1 LE SONDAGE DES RÉSEAUX

Un questionnaire maître a été élaboré conjointement par Emploi-Québec et le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, en soutien au comité immigration, afin d'harmoniser le plus possible la collecte et la compilation de l'information au sein de chaque réseau. Les questions posées se rapportaient aux éléments cités dans le paragraphe précédent. Sauf pour le réseau du ministère de l'Immigration, une question additionnelle était posée afin de vérifier l'importance des interventions réalisées auprès de la clientèle immigrante dans chaque réseau⁵. Certains ajustements ont été apportés au questionnaire dans chacun des réseaux en lien avec la mission de chacune des organisations. Par exemple, l'information pointue à recenser concernant les mesures d'emploi était plus pertinente pour

⁴ Ce regroupement s'inscrit à l'intérieur d'un réseau pancanadien nommé « Assisting Local Leaders with Immigrant Employment Strategies ». Il est porté par la Conférence régionale des élus (CRÉ) de Montréal, avec l'appui des fondations Maytree et McConnel.

⁵ Voir en annexe les questionnaires utilisés par les différents réseaux.

le réseau d'Emploi-Québec, alors que celle concernant la formation ainsi que la reconnaissance des acquis et des compétences (RAC) l'était plus pour le réseau de l'éducation.

Les directions régionales d'Emploi-Québec et du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles ont consulté leur réseau respectif par l'entremise du personnel désigné. Un sondage et des groupes de discussion ont été réalisés au cours de l'automne 2009, et l'analyse des résultats a été effectuée au cours de l'hiver 2010. Pour ce qui est du réseau de l'éducation, le Regroupement des collèges du Montréal métropolitain (RCMM) a été mandaté pour récolter l'information auprès des commissions scolaires, des collèges et des universités sur tout le territoire de Montréal. Pour les organismes communautaires, la tâche a été confiée à la Coalition des organismes communautaires pour le développement de la main-d'œuvre (COCDMO). Dans ces deux derniers cas, les directions régionales d'Emploi-Québec et du MICC ont apporté leur soutien logistique aux mandataires pour réaliser le sondage mené au cours de l'hiver et du printemps 2010. De plus, le Conseil emploi métropole (CEM) en a réalisé le financement⁶. L'analyse des résultats pour ces deux réseaux s'est effectuée à l'été 2010.

La répartition des répondants des différents réseaux s'établit de la façon qui suit.

- Emploi-Québec : 115 répondants au questionnaire et six groupes de discussion dans le réseau des centres locaux d'emploi de l'île de Montréal, réunissant des agents d'aide à l'emploi, chefs d'équipe, techniciens et conseillers aux services aux individus et aux entreprises;
- Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles : 24 répondants au questionnaire dans le réseau des services Immigration-Québec (agents à l'accueil et à l'accompagnement et conseillers).
- Réseau de l'éducation par l'entremise du Regroupement des collèges du Montréal métropolitain : 25 établissements universitaires, collèges et commissions scolaires de l'île de Montréal, Compétences Montréal, le Service de reconnaissance des acquis et des compétences de l'île de Montréal (SERACIM) ainsi que la Table Éducation Montréal.
- Réseau des organismes communautaires par l'entremise de la Coalition des organismes communautaires pour le développement de la main-d'œuvre : 102 organismes, dont 76 sont situés sur le territoire de l'île de Montréal, les autres faisant partie du reste de la région métropolitaine de recensement (RMR) de Montréal.

En complément, une consultation a été effectuée en collaboration avec la Conférence régionale des élus de Montréal auprès du regroupement d'entreprises ALLIÉS Montréal. De plus, six représentants d'autres organisations⁷ ont participé au sondage ou à un groupe de discussion.

1.3.2 LA JOURNÉE D'ÉTUDE DU 25 MARS 2010

L'analyse des résultats de l'enquête menée auprès des réseaux d'Emploi-Québec et du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles a servi de matière première pour alimenter la tenue d'une journée d'étude, qui a eu lieu le 25 mars 2010. Le but de cette journée était de poursuivre la consultation et de mobiliser les partenaires autour de l'importance de l'intégration en emploi des personnes immigrantes. Les objectifs de cette activité étaient les suivants :

⁶ L'enquête menée par le RCMM et le COCDMO s'est déroulée dans l'ensemble de la région métropolitaine de recensement (RMR) de Montréal. Toutefois, pour le bénéfice du présent document et de Défi Montréal, les résultats analysés se limitent, le plus possible, au territoire de l'île de Montréal.

⁷ Conseil central de la CSN : comité immigration, Réseau des ingénieurs du Québec, Espace féminin arabe, Culture pour tous, Société de développement commercial de la Plaza Saint-Hubert et Réseau des femmes d'affaires du Québec.

- Développer chez les participants une vision commune portant sur deux grandes thématiques :
 - La réalité de la clientèle immigrante et les problématiques d'intégration de ces personnes, en particulier les sous-groupes visés : minorités visibles, maghrébins, femmes et nouveaux arrivants;
 - Les mesures, services et bonnes pratiques existants et recensés dans les réseaux, notamment ceux d'Emploi-Québec, du MICC, du MELS et des organismes communautaires, ainsi que les projets spéciaux et « bons coups » réalisés.
- Susciter la participation des intervenants afin de réfléchir sur différentes pistes de solutions concernant l'intégration en emploi des personnes immigrantes.

Au total, 215 personnes conviées à cette journée d'étude s'y sont présentées. Ces personnes venaient de milieux variés : les services aux individus et aux entreprises (d'Emploi-Québec et du MICC), les organismes communautaires en développement de la main-d'œuvre, les groupes communautaires, les institutions d'enseignement, les ministères et les organismes publics ainsi que des représentants d'entreprises et des syndicats.

Sous le thème « **Des voix réunies pour des voies accélérées, l'intégration en emploi des personnes immigrantes** », l'événement a permis d'aborder la question de l'emploi des personnes immigrantes et des minorités visibles. Au préalable, un document de réflexion avait été acheminé aux participants. Il présentait un portrait statistique de la difficile situation socioéconomique et de l'emploi des personnes immigrantes, des minorités visibles, des femmes immigrantes et de la communauté maghrébine à Montréal, à partir des données du recensement de 2006. Des informations sur la fréquentation de la clientèle immigrante aux mesures et services d'Emploi-Québec y étaient colligées. Le document dévoilait, également, les thèmes abordés jusqu'alors dans la consultation effectuée auprès des réseaux du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles et d'Emploi-Québec sur le plan des problématiques et des solutions. Il contenait, en outre, des témoignages de personnes immigrantes et d'employeurs ayant vécu des expériences positives en matière d'intégration en emploi.

Le document invitait donc les participants à amorcer préalablement leur réflexion à partir des thèmes suivants afin de s'approprier des éléments de problématique et ainsi avoir une compréhension commune de ceux-ci :

- Le défi linguistique;
- L'adaptation culturelle;
- La reconnaissance des acquis et des compétences, la formation et l'intégration en emploi;
- La communication et l'organisation.

De plus, les informations contenues dans le document étaient complétées sur place par des présentations, en vue de poursuivre la mise en commun des connaissances sur la réalité des personnes immigrantes et des services et mesures disponibles, à savoir :

- Analyse statistique, mesures et services d'Emploi-Québec et résultats du sondage auprès du MICC et d'EQ, ainsi que du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (en partie);

- Document vidéo, montrant les réalités des personnes immigrantes face à leur intégration en emploi et leur cheminement à l'intérieur des différents services gouvernementaux et communautaires, réalisé par des personnes immigrantes avec l'Institut national de l'image et du son (INIS) dans le cadre d'un projet de Défi Montréal;
- La concertation dans le cadre de l'entente interministérielle MICC/MESS en vue d'améliorer le continuum de services et faciliter les démarches des personnes immigrantes;
- Les services de reconnaissance des acquis et des compétences (RAC) disponibles à Montréal pour les ordres secondaire et collégial;
- Le service d'information du MICC en matière d'accès aux professions et métiers réglementés;
- Des vidéos rapportant des témoignages de « bons coups » et de « bonnes pratiques » réalisés par des entreprises et par des personnes immigrantes ayant utilisé les ressources disponibles en matière d'emploi, produites par les participants à un projet de Défi Montréal avec l'INIS.

Les échanges se sont déroulés en deux étapes, sous forme d'ateliers et de plénières. En matinée, les participants ont débattu entre eux sur le thème des difficultés que connaissent les personnes immigrantes et qui sont jugées les plus sérieuses. Par la suite, chaque participant devait identifier individuellement une problématique prioritaire.

En après-midi, les participants ont été invités à se prononcer quant aux solutions à apporter, relativement aux six éléments de problématique qui ont été priorisés dans la matinée. Il s'agissait de réfléchir, et de se prononcer sur des solutions novatrices à adopter en lien avec l'amélioration de l'insertion et du maintien en emploi des personnes immigrantes, autour des **SIX AXES PRIORITAIRES CIBLÉS** :

1. LA DIMENSION HUMAINE;
2. L'INTÉGRATION SOCIOCULTURELLE;
3. LA FRANCISATION;
4. LA RECONNAISSANCE DES ACQUIS ET DES COMPÉTENCES;
5. L'ACCOMPAGNEMENT DES EMPLOYEURS;
6. L'INTÉGRATION DES SERVICES.

1.4 LES PREMIERS RÉSULTATS DE LA DÉMARCHE ET LES SUITES

La tenue de la journée d'étude et l'état de l'analyse préliminaire des consultations réalisées à ce moment ont permis, d'ores et déjà, d'établir des priorités pour la suite immédiate des actions à mettre de l'avant. Ainsi, à la clôture de la journée d'étude, des actions prioritaires ont été annoncées par le président du Conseil régional des partenaires du marché du travail (CRPMT), monsieur Gaétan Châteauneuf :

- *«En raison de l'importance du besoin d'information sur les mesures, programmes, services et projets spéciaux existants s'adressant aux personnes immigrantes, signalé par les intervenants, les travaux concernant le développement d'un répertoire en ligne seront démarrés, en priorité, au cours du printemps pour que le répertoire soit opérationnel à l'automne 2010. Cet outil devrait seconder les efforts de l'ensemble des intervenants, des entreprises et de la clientèle.»*

- *Les six axes prioritaires retenus par les participants à la journée d'étude, en vue d'améliorer l'insertion et le maintien en emploi des personnes immigrantes, serviront de référence (catégories) pour colliger l'ensemble des résultats des consultations.*
- *La démarche de consultation, les efforts déployés et les idées proposées par les individus et partenaires dans le cadre de leur participation ne resteront pas vains ni sans suite. Ils alimenteront le CRPMT et son comité immigration en vue, notamment de définir les prochains plans d'action annuels et d'améliorer les mesures et services d'Emploi-Québec. De plus, ils inspireront le comité et le CRPMT pour recommander des orientations au MICC pour les prochaines vagues de projets de Défi Montréal, particulièrement en regard des clientèles visées : les femmes immigrantes, les nouveaux arrivants, les minorités visibles et la communauté maghrébine.*
- *Certains résultats des consultations et des échanges de la journée d'étude ainsi que la mise en ligne du répertoire sur les mesures, services et projets existants seront dévoilés, dans le cadre d'un deuxième rendez-vous, par la tenue d'un événement public, regroupant les partenaires socioéconomiques de l'île de Montréal.»*

Le 15 novembre 2010 a eu lieu l'événement : « **L'immigration à Montréal, une richesse pour tous** », organisé par le Conseil régional des partenaires du marché du travail. La rencontre a obtenu une bonne couverture médiatique, en présence de mesdames Kathleen Weil, ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles, et Dominique Savoie, sous-ministre du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS), ainsi que de monsieur Francis Culée, directeur régional du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS), d'invités d'honneur, et de partenaires régionaux, pour un total de 125 personnes. **On y a effectué le lancement du répertoire en ligne « travailimmigrants.com »** (répertoire des services, mesures et programmes existants à l'intention des personnes immigrantes et des employeurs). Il s'agissait d'un résultat concret des efforts déployés jusqu'alors. En guise de présentation préliminaire des résultats des consultations et de la journée d'étude, les problématiques recensées, les pratiques à partager et les pistes de solutions proposées ont été regroupées autour des six axes prioritaires ayant fait consensus lors de la journée d'étude. De plus, madame Weil a procédé à l'annonce du lancement de la troisième vague de projets de Défi Montréal, en présentant les orientations retenues, inspirées de l'exercice de consultation.

2. LES RÉSULTATS DES CONSULTATIONS

2.1 MÉTHODOLOGIE

L'ensemble de l'information recueillie lors des consultations a été regroupé sous les six axes prioritaires déterminés par les participants au cours de la journée d'étude du 25 mars 2010, tels que rapportés dans la section 1.3.2 ci-dessus. Pour les réseaux du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles et d'Emploi-Québec, l'information a été colligée directement à partir des réponses aux questionnaires soumis par sondage et à l'intérieur de groupes de discussion, incluant la Conférence régionale des élus de Montréal par l'entremise du regroupement d'entreprises ALLIÉS Montréal et les six représentants d'organisations extérieures au Ministère et à Emploi-Québec. La compilation des synthèses des ateliers de la journée du 25 mars 2010, effectuée par l'Institut du Nouveau Monde, a servi de document de première main pour faire l'analyse. Pour les réseaux de l'éducation et des organismes communautaires, l'information a été recensée à partir des rapports produits, respectivement, par le Regroupement des collèges du Montréal métropolitain (RCMM) et la Coalition des organismes communautaires pour le développement de la main-d'œuvre (COCDMO)⁸.

La rédaction du rapport sur les résultats des consultations a été effectuée à l'aide d'une analyse descriptive, en regroupant sous les six axes, sans distinction de provenance, l'ensemble des informations. Cette méthode a été retenue dans le but de cibler les consensus, et parce qu'on a observé, en général, très peu de différences, sur le fond, en ce qui a trait aux observations et propositions citées par les répondants de chaque réseau. Toutefois, les particularités qui ressortent de l'analyse, quant à la position des répondants d'un réseau en particulier par rapport aux autres, seront indiquées lorsque la situation le requiert, notamment sur le plan de l'insistance et de la récurrence d'un thème ou d'un axe prioritaire précis. De plus, il est important de noter que **les informations colligées reflètent les perceptions des personnes qui ont été consultées et non pas la position des organisations auxquelles elles sont rattachées.**

Enfin, l'analyse porte sur deux thématiques principales qui guident la présentation des résultats dans les sections qui suivent :

- Les éléments de problématique les plus importants à traiter pour améliorer la situation des personnes immigrantes en matière d'intégration et de maintien en emploi.
- Les solutions proposées, les bonnes pratiques existantes et les pistes de solutions novatrices pour répondre aux problèmes soulevés qui n'ont pas trouvé de réponse adéquate.

⁸ Ces rapports se trouvent sur le site du Conseil emploi métropole à l'adresse http://www.emploi-metropole.org/publications/clienteles_imm_rapport6.pdf et http://www.emploi-metropole.org/publications/clienteles_imm_rapport7.pdf.

2.2 LES ÉLÉMENTS DE LA PROBLÉMATIQUE

La présentation des différents axes ne suit pas un ordre de priorité : tous les axes sont importants et ils renvoient à des réalités vécues sur différents plans. Le classement a plutôt été inspiré par le parcours des personnes immigrantes nouvellement arrivées dans le cadre de leur intégration à la société d'accueil, jusqu'à leur intégration en emploi.

➔ AXE 1 : LA DIMENSION HUMAINE

Selon les commentaires recueillis, les problèmes liés à la dimension humaine représentent un des premiers obstacles que rencontrent les personnes immigrantes. L'intégration à la nouvelle société d'accueil peut engendrer, chez l'individu nouvel arrivant, des difficultés d'ordre personnel, familial et social.

L'isolement et le repli sur soi, l'absence du soutien familial et de réseau social sont parmi les éléments mentionnés qui peuvent entraîner une fragilisation de l'estime de soi, un manque de confiance en soi, de l'anxiété, de l'inquiétude et une estimation à la baisse de son propre potentiel dans la société d'accueil. Un bon nombre de personnes immigrantes « ne parlent pas de leurs problèmes », ce qui rend plus difficile le travail des intervenants dans leur relation d'aide.

Le choc culturel, l'absence de repères dans la nouvelle société, la méconnaissance des valeurs communes de la société québécoise et le manque de renseignements sur les droits et libertés peuvent freiner une intégration réussie. Le deuil du passé est une étape très difficile à traverser pour certaines personnes immigrantes : elles se voient forcées de « recommencer au tout début », alors que cette étape était déjà franchie dans leur société d'origine. Un écart important se creuse entre les attentes et la réalité. Il peut s'ensuivre des problèmes de découragement et de dépression, allant jusqu'à un retour au pays d'origine.

Bon nombre de personnes immigrantes subissent une pression de la part de la famille qui vit encore dans leur pays d'origine, et plusieurs se sentent dans l'obligation de mieux réussir ici leur vie personnelle et professionnelle à long terme pour justifier leur décision. Certaines s'endettent dans leur pays d'origine avant de venir s'établir. D'autres personnes, à leur arrivée au Québec, sont mal renseignées par des pairs, des membres de leur famille ou des amis, qui leur fournissent une information périmée sur les services disponibles liés à leur intégration. Également, plusieurs personnes immigrantes ont des responsabilités familiales ou font partie d'une famille monoparentale, ce qui peut réduire leur disponibilité au travail.

D'autres problèmes ont été relevés par les intervenants à l'égard des clientèles spécifiques ou des cas particuliers. Ainsi, certains individus dans la communauté maghrébine sont perçus comme ayant un écart culturel important par rapport à la culture québécoise, et plusieurs acceptent difficilement la déqualification (sens de l'honneur). Certaines communautés sont touchées plus que d'autres par des préjugés et des stéréotypes : simplement leur nom et leur prénom peuvent porter préjudice. On observe un isolement accru pour les femmes immigrantes, notamment les mères de famille, qui éprouvent plus de difficultés à s'adapter à la société d'accueil et à travailler, faute de soutien familial, ici au Québec, pour s'occuper des enfants. On note un écart important sur le plan de l'affirmation et de l'estime de soi pour les immigrantes qui connaissent un lien de dépendance important envers leur conjoint ou leur entourage. De plus, on évalue que les femmes immigrantes désireuses de se lancer sur le marché du travail en même temps que leur conjoint sont freinées par un accès difficile aux garderies. La clientèle des 40 ans et plus ainsi que celle des allophones sont particulièrement difficiles à mettre en mouvement vers une intégration réussie. Enfin, certains intervenants mentionnent que les différences de culture au regard de la relation adulte-élève peuvent provoquer des situations conflictuelles en milieu scolaire.

De façon générale, les intervenants mentionnent que les personnes immigrantes présentant des problèmes sur le plan de la dimension humaine sollicitent beaucoup d'aide auprès du personnel d'Emploi-Québec, du MICC, du MELS et des organismes externes qui leur donnent des services.

➔ AXE 2 : L'INTÉGRATION SOCIOCULTURELLE

Sous cette rubrique, sont regroupées les difficultés observées chez les individus, au regard de leurs différences culturelles par rapport à la société québécoise et dans leur relation aux structures sociales en général, ce qui inclut le marché du travail.

Les codes culturels, les valeurs, les comportements et attitudes acceptés et valorisés dans la société et au travail sont peu connus, compris ou suivis par certains nouveaux arrivants, de même que les normes et pratiques courantes en Amérique du Nord. Ces personnes peuvent connaître des difficultés sur le plan des relations humaines, en général, n'ayant pas assimilé les systèmes de valeurs en vigueur dans la société d'accueil, notamment dans le cadre du principe de l'égalité des sexes et des droits qui y sont rattachés. Faute de ces moyens, plusieurs se sentent dévalorisés, mal appréciés et discriminés.

La méconnaissance des règles administratives, des procédures et du cheminement à suivre pour bénéficier des services et programmes gouvernementaux est citée par plusieurs intervenants des différents réseaux. Aussi, le manque de connaissance des ressources disponibles en employabilité, observé chez une partie importante de nouveaux arrivants ou de personnes immigrantes sur place depuis longtemps, est perçu par les intervenants comme un problème important.

L'absence d'acquisition d'une information juste et réaliste sur le marché du travail montréalais et québécois crée des attentes irréalistes chez certains, autant sur le plan professionnel et salarial qu'à l'égard du processus de recrutement et de sélection de la main-d'œuvre. Plusieurs nouveaux arrivants éprouvent de la difficulté à se situer par rapport au marché du travail d'ici et ont peu de repères quant à leur carrière, faute de contacts et de réseaux sociaux et professionnels, formels ou informels. Ils ne comprennent pas le fonctionnement du marché du travail québécois : le diplôme n'est pas la clé, et ils ont de la difficulté à distinguer compétences et diplômes. Plusieurs ne connaissent pas le parcours d'un chercheur d'emploi.

Par ailleurs, certains nouveaux arrivants peuvent connaître un décalage qui leur est défavorable, sur le plan des perspectives d'emploi, entre la situation du marché du travail d'ici, en vigueur lors de leur recrutement à l'étranger, et celle à leur arrivée. L'écart entre le discours perçu dans le pays d'origine concernant les besoins de main-d'œuvre qualifiée au Québec et le parcours que l'immigrant doit suivre, une fois arrivé ici, pour accéder au marché du travail engendre une déception et même un sentiment d'échec.

En outre, on note que les nouveaux arrivants et les personnes immigrantes qui ont choisi Montréal connaissent mal les possibilités d'emploi et d'établissement en région ou hésitent à quitter Montréal. Cette situation peut retarder l'intégration de certaines personnes, notamment dans des domaines où les emplois sont peu disponibles à Montréal ou, encore, lorsqu'il existe déjà une offre de main-d'œuvre importante.

Sur le plan des sous-groupes spécifiques, plusieurs commentaires ont été recueillis à propos des femmes immigrantes. Certaines n'ont pas de formation ni d'expérience transférables. Les femmes immigrantes ont moins d'expérience en milieu de travail, plus de présence au foyer et moins de reconnaissance salariale : elles connaissent peu le milieu de travail et ses règles. Elles éprouvent un besoin plus grand d'améliorer l'affirmation et l'estime de soi, de comprendre la culture d'ici et de gérer l'autonomie dont les femmes bénéficient au Québec. En général, les femmes immigrantes rencontrent plus de difficultés à conserver leur emploi, à cause de leur famille (valeurs familiales différentes, présence de la mère à la maison). De plus, elles sont souvent isolées et ont de la difficulté à parler français.

Les femmes, notamment celles d'origine arabe, ne se sentent pas protégées dans le milieu de travail québécois, selon les propos rapportés par certains répondants. Dans leur pays d'origine, le travail est lié au réseau familial, donc une protection y existe, selon elles, qu'elles ne retrouvent pas ici. À propos des femmes maghrébines en particulier, on mentionne des comportements et des attitudes qui leur seraient propres, notamment sur les plans personnel et vestimentaire, qui peuvent limiter cette clientèle dans certains domaines d'emploi et, même, en exclure certaines.

Les répondants mentionnent aussi des difficultés liées au savoir-être au sujet des hommes maghrébins, tant sur le plan de l'intégration en emploi, de la formation professionnelle qu'au regard des services gouvernementaux. De plus, on rapporte que des choix de formation faits par des individus peuvent mener à des sous-emplois : l'urgence d'entreprendre la démarche l'emportant sur l'efficacité de l'intégration à long terme. À noter que cette situation n'est pas exclusive aux Maghrébins. On attribue néanmoins des traits particuliers à cette clientèle : la formation québécoise est nécessaire pour obtenir un emploi, et ce, même s'ils sont considérés comme des travailleurs qualifiés; certains ont une attitude négative dans leur recherche d'emploi et même après l'embauche. On note aussi que plusieurs personnes de cette communauté francophone mentionnent des difficultés sur le plan de la connaissance de l'anglais. Parfois, leurs attentes sont très grandes par rapport à la réalité du marché de l'emploi, ce qui se traduit par une frustration personnelle qui peut, elle-même, devenir un frein à l'embauche.

Enfin, plusieurs intervenants observent, de façon générale, une déficience importante de l'information assimilée, avant le départ de l'étranger, par des personnes qui arrivent au Québec.

➔ AXE 3 : LA FRANCISATION

La maîtrise de la langue française est un élément incontournable pour évoluer dans la société québécoise, pour communiquer avec les gens, pour comprendre et interpréter les documents officiels, pour chercher et trouver un emploi, pour se perfectionner ainsi que pour obtenir un avancement professionnel. Plusieurs nouveaux arrivants ont une connaissance incomplète ou insuffisante de la langue française : certains peinent à se qualifier pour les emplois recherchés et ont de la difficulté à réussir la formation professionnelle leur permettant d'acquérir une mise à niveau de leurs compétences.

De plus, cet axe a fait ressortir que le marché du travail demande une maîtrise suffisante de la langue anglaise pour certaines professions.

FRANÇAIS

Les intervenants observent, chez bon nombre d'immigrants, des lacunes importantes sur le plan du français écrit et parlé : le niveau atteint ne respecte pas les exigences des employeurs, ce qui constitue un frein à l'insertion en emploi. Même si les individus ont suivi une formation en francisation, plusieurs ont de la difficulté à s'exprimer correctement en français : ils ont souvent peu mis en pratique les apprentissages faits et éprouvent des problèmes de communication en société ainsi qu'avec les collègues au travail. On évalue que l'offre de francisation est insuffisante, que la durée maximale de francisation ne répond pas adéquatement aux besoins de certains individus, et on s'inquiète des délais d'admission qui sont parfois très longs. De plus, on souligne le manque de ressources pour répondre efficacement à la demande, surtout sur le plan du ratio enseignant/élèves. On note aussi une méconnaissance de la part des nouveaux arrivants des services existants, notamment ceux du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

La faible qualité du français écrit pour une portion de la clientèle est préoccupante, même chez certaines communautés qui parlent habituellement le français. De plus, une maîtrise du français écrit de haut niveau est souvent nécessaire,

notamment pour des postes de professionnels. À cela s'ajoutent des lacunes sur le plan de la connaissance du français dans des domaines spécialisés, pour certaines professions et certains secteurs d'activité économique (santé, finances, droit, génie). Dans le réseau de l'éducation, en particulier, on mentionne que la maîtrise de la langue est parfois insuffisante pour s'engager dans un processus de reconnaissance des acquis et des compétences (RAC) ou pour s'inscrire à une attestation d'études collégiales, après avoir reçu les services de francisation à temps plein du MICC qui ne couvrent que trois niveaux dans le cadre du programme régulier pour la clientèle scolarisée (FIA 330, 1 à 3) les amenant à un stade intermédiaire. De plus, certains individus, peu ou faiblement scolarisés, ont de la difficulté à poursuivre leurs démarches aux niveaux 5 et 6 de français langue seconde dans les établissements de formation, à la suite de la formation de quatre niveaux offerte par le MICC pour les immigrants peu alphabétisés (FIPA 275, 1 à 4).

La situation des allophones arrivés depuis un certain temps au Québec préoccupe les intervenants, puisque ces personnes ne seraient plus admissibles à certains services gratuits de francisation : ce problème touche particulièrement les femmes. Cette situation pénalise les personnes dans leur volonté d'intégration au marché du travail. Enfin, certains intervenants considèrent que des communautés culturelles en particulier ont des besoins plus grands en matière de francisation, notamment la clientèle asiatique et celle du Bangladesh.

ANGLAIS

En plus de l'apprentissage ou du perfectionnement du français, les personnes immigrantes doivent relever un autre défi, celui de l'apprentissage de l'anglais. Un nombre élevé des emplois à Montréal nécessite la maîtrise de l'anglais. Selon les commentaires recueillis, le nombre restreint de programmes d'anglicisation au Québec, et plus précisément à Montréal, représente un obstacle majeur à cet apprentissage. Certains nouveaux arrivants sont peu informés quant aux exigences de certains emplois en ce qui a trait à la langue anglaise et ils sont désorientés. Ils sont déçus de devoir apprendre l'anglais pour travailler ici, alors qu'ils ont choisi le Québec en raison du français.

Les intervenants constatent une insuffisance de l'anglais chez plusieurs nouveaux arrivants francophones, qui en ont souvent une connaissance inférieure à celle de la moyenne des francophones du Québec. Ils soulignent le peu de moyens mis en œuvre pour corriger cette situation et le peu d'information qui existe au sujet des cours d'anglais. Les clients sont souvent frustrés d'apprendre qu'en plus d'avoir besoin d'actualiser leurs connaissances pour exercer leur profession, ils doivent aussi suivre des cours d'anglais. Les coûts liés à l'apprentissage de cette langue sont élevés, et plusieurs individus n'ont pas les ressources financières nécessaires pour en acquérir une connaissance suffisante, ce qui peut être une entrave à leur intégration : ils sont refusés chez certains employeurs, particulièrement dans les secteurs des finances et des nouvelles technologies.

➔ AXE 4 : LA RECONNAISSANCE DES ACQUIS ET DES COMPÉTENCES

La problématique de la reconnaissance des acquis et des compétences (RAC) est celle qui a été signalée, de façon unanime, par l'ensemble des quatre grands réseaux consultés (MICC, MELS, Emploi-Québec et organismes communautaires), comme étant la plus importante en matière d'intégration en emploi. Les difficultés rencontrées pour la reconnaissance des diplômes, jumelées à celles de la non-reconnaissance des expériences de travail réalisées à l'étranger, pénalisent doublement les nouveaux arrivants dans leur recherche d'emploi et à l'embauche. L'absence d'expérience de travail au pays, dans le domaine de compétence, entraîne des complications additionnelles pour les individus pour accéder à un emploi de qualité lié à leurs compétences. Ainsi, plusieurs acceptent un autre emploi à leur arrivée au Québec pour subsister et se retrouvent alors en situation de sous-emploi. Devant la perception d'une déqualification professionnelle, les nouveaux arrivants ont d'énormes difficultés à faire le deuil de leur profession.

Les intervenants notent, d'abord, la complexité de la problématique puisque plusieurs acteurs entrent en jeu : le ministère de l'Éducation et les universités sur le plan scolaire, le ministère de l'Immigration pour l'évaluation comparative des études effectuées à l'étranger, les ordres professionnels, Emploi-Québec et les employeurs. Ensuite, on mentionne l'importance du temps requis pour franchir toutes les étapes, et celle des coûts à payer par les individus pour mener à terme le processus. On cite notamment :

- Le long délai nécessaire pour obtenir une évaluation comparative;
- La lourdeur du processus dans le système éducatif et le peu de services, surtout au niveau universitaire;
- Le manque d'informations avant le départ de l'étranger et les coûts reliés aux services rendus, notamment par les ordres professionnels;
- Une offre insuffisante de formation d'appoint et de mise à niveau liée à la reconnaissance des acquis et des compétences.

Les intervenants mentionnent qu'il est difficile pour un nouvel arrivant d'intégrer le marché du travail et d'entreprendre, en même temps, une démarche de reconnaissance des acquis et des compétences qui peut s'échelonner sur plusieurs mois. Les individus sont mal informés de la lourdeur de ce processus et des coûts qu'il engendre : la non-reconnaissance des diplômes implique un retour aux études, ce qui allonge la période où ils n'ont aucun revenu de travail. Aussi, les frais sont élevés pour la traduction des documents et la délivrance des évaluations comparatives, qui contiennent parfois des erreurs, ce qui occasionne d'autres déboursés de la part des clients pour les faire corriger. De plus, l'ampleur des montants à payer par les individus pour accéder à un ordre professionnel est peu connue de la part de plusieurs nouveaux arrivants.

Un autre élément récurrent mentionné par différents réseaux est la croyance parfois véhiculée par les pairs, selon laquelle il faut absolument obtenir une formation ou un diplôme québécois pour accéder au marché du travail. Plusieurs nouveaux arrivants confondent compétences et diplôme : ils ont la conviction, *a priori*, que leurs compétences ne seront pas reconnues. Ils optent pour un programme de formation subventionné, menant certains à une situation de sous-emploi et à une profession différente de leur domaine de formation ou d'expérience, tout en écartant parfois toute autre forme d'aide susceptible de mieux les servir, par exemple le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME).

Pour combler les écarts avec le marché du travail québécois, nous relevons des commentaires sur le manque d'accessibilité à la formation professionnelle requise et aux formations pointues de courte durée, ainsi que sur le peu de souplesse, dans certains cas, pour accorder une aide financière aux clients. L'absence d'homogénéité dans les groupes-cours existants est aussi citée : les gens n'ont pas tous le même niveau de compétence, ce qui complique la participation. Enfin, on note qu'il n'y a pas de formation adaptée aux différents groupes ethnoculturels.

Malgré le fait que les personnes immigrantes de la catégorie des travailleurs qualifiés aient été sélectionnées, notamment selon leur niveau de scolarité et leur expérience professionnelle, il n'en reste pas moins que ces acquis ne sont pas toujours reconnus à leur juste valeur par le marché du travail québécois. Selon certains intervenants, les immigrants de certaines régions du monde éprouvent plus de difficultés que d'autres : ceux du Maghreb et de l'Europe de l'Est ont un délai d'accès à un emploi qualifié plus grand, mais ils arrivent tout de même à faire valoir leurs compétences. Les immigrants du Moyen-Orient et de l'Asie de l'Ouest sont ceux qui arrivent le moins à s'intégrer au marché du travail québécois dans un laps de temps raisonnable. La valeur des diplômes obtenus à l'étranger, par rapport au marché du travail d'ici, est différente d'un pays à l'autre : on observe un écart important en comparaison des pays d'immigration plus « traditionnelle », soit ceux de l'Europe de l'Ouest.

➔ AXE 5 : L'ACCOMPAGNEMENT DES EMPLOYEURS

Les entreprises jouent un rôle capital dans le processus d'intégration des nouveaux arrivants à la société d'accueil. Pourtant, plusieurs projets et tentatives pour les mobiliser et les faire participer à la concertation et à la réflexion sur la problématique de l'intégration en emploi des personnes immigrantes ont donné peu de résultats. Certains intervenants perçoivent que les employeurs ne réalisent pas suffisamment les avantages de l'immigration pour leurs entreprises et, par conséquent, pour leur croissance.

D'abord, on souligne que beaucoup d'employeurs méconnaissent les services et programmes existants pour favoriser l'embauche et l'insertion en emploi des personnes immigrantes. Ensuite, certains ont des réticences et manquent d'ouverture, préférant embaucher des personnes ayant une expérience canadienne de travail avant tout ou, encore, ne voulant plus renouveler la tentative après avoir connu une expérience négative dans le passé : le comportement de certains immigrants influençant leur perception. On note une trop grande attente de la part de certains employeurs, ce qui laisse peu de temps d'adaptation à la personne immigrante. Souvent, les techniques d'entrevue utilisées obligent le nouvel arrivant à démontrer son niveau d'adaptation ou d'adaptabilité, ce qui le défavorise : peu d'entreprises ont ajusté leurs techniques d'entrevue à la réalité de l'immigration.

D'autres intervenants soulignent la difficulté pour les employeurs d'évaluer l'expérience et les diplômes acquis à l'étranger : ils sont peu outillés, surtout face aux personnes récemment arrivées venant de pays qu'ils connaissent peu. Par exemple, la formation et l'expérience professionnelles obtenues en Europe trouvent plus d'attention chez les employeurs québécois que celles obtenues ailleurs (Afrique, Amérique latine, Asie). Parfois, les frais supplémentaires anticipés et l'ampleur présumée de la tâche à accomplir, des efforts et des énergies à investir en matière de formation et d'encadrement, comparativement aux autres employés, les découragent. Certains craignent les attitudes de préjugés et de discrimination de la part des employés déjà en place. D'autres, de leur côté, appréhendent les demandes d'accommodements raisonnables associés à une pratique religieuse.

C'est souvent la méconnaissance, chez les employeurs, des coutumes et des cultures propres aux différentes origines ethnoculturelles qui freine la décision d'une embauche ou qui les amène à mettre fin prématurément à l'emploi, devant des attitudes ou des comportements incompris. De plus, on ne tient pas compte suffisamment des efforts que peuvent faire de leur côté les nouveaux arrivants pour s'intégrer dans la société d'accueil et dans l'entreprise.

Plusieurs intervenants notent des préjugés défavorables de la part de certains employeurs et des personnes qui recrutent à l'égard des minorités visibles, particulièrement les personnes noires et maghrébines. D'autres s'interrogent sur l'exigence de l'anglais de la part d'une grande proportion d'entreprises, et on y voit une stratégie détournée, de la part de certains employeurs, pour écarter des candidatures et ne pas accorder l'embauche à des personnes immigrantes.

Plus globalement, on observe une méconnaissance de plusieurs employeurs à l'endroit des bonnes pratiques en matière de gestion de la diversité culturelle, particulièrement au sein des petites et moyennes entreprises (PME). On observe des lacunes importantes, de la part des employeurs, sur le plan de la connaissance des services existants qui pourraient les aider. De plus, on souligne que l'offre de service et les outils mis en place jusqu'à maintenant pour soutenir et encadrer les employeurs sont insuffisants. Cette situation peut avoir un impact négatif sur l'embauche des personnes immigrantes : les employeurs, en général, étant aussi peu sensibilisés à cet égard.

➔ AXE 6 : L'INTÉGRATION DES SERVICES

L'augmentation de la clientèle immigrante exige une offre de service adaptée et efficace pour être efficace. Le partenariat entre les différents acteurs requiert des ajustements qui facilitent le travail des intervenants afin de favoriser l'accès aux services à la clientèle immigrante. Les intervenants observent des lacunes importantes sur le plan du continuum de services. Ainsi, on note que l'information est trop abondante, trop dispersée, qu'il y a trop d'acteurs et de programmes. Les personnes immigrantes doivent cheminer parmi une multitude d'acteurs et de services qui sont parfois trop spécifiques et spécialisés, notamment dans le réseau communautaire. Il y a morcellement des services, et les nouveaux arrivants n'ont pas accès aux mêmes formes d'aide, puisqu'ils sont tributaires des ressources et des organismes qu'ils rencontrent ainsi que du territoire qu'ils habitent.

Certains intervenants perçoivent la prestation de services comme étant « déshumanisée » : l'individu ne s'y retrouve pas et a l'impression d'être envoyé d'un endroit à un autre, sans trouver réponse à ses besoins. Il est mal informé sur les services existants, gouvernementaux ou autres, et souffre du manque d'approche globale⁹ prenant en considération l'ensemble de ses besoins tant personnels que professionnels, pour cheminer rapidement dans le cadre de son intégration. Le client ne possède pas une information suffisamment claire pour réaliser un parcours optimal, selon les étapes et les séquences à franchir dans le cadre des services qui lui sont offerts. Aussi, on observe une déficience importante quant aux outils mis en place pour assurer aux intervenants un suivi efficace des clients dans le cheminement parcouru.

Les intervenants de chaque réseau (MICC, MELS, Emploi-Québec et les ressources communautaires) mentionnent la problématique de l'insuffisance d'informations sur l'ensemble des services rendus et existants dans leur propre circuit, mais surtout sur ceux offerts par les autres réseaux desservant la clientèle. Aussi, on ne saisit pas toujours quelles sont les responsabilités de chacun face à la clientèle. Cette situation les empêche d'être pleinement efficaces, et ils constatent une forme de « travail en silo » qui ne peut être que néfaste pour la clientèle. Il y a manque de complémentarité entre les services rendus par les différents acteurs, et le mandat de chaque réseau par rapport à l'autre n'est pas clair, notamment sur le plan de l'intégration et de l'insertion en emploi, entre le MICC et Emploi-Québec, et le réseau respectif des organismes qu'ils financent. Plus globalement, on observe des lacunes en matière de concertation entre les partenaires, notamment sur le plan de l'offre de service : les intervenants ne savent pas ce que les autres partenaires offrent, et un manque apparaît quant à la centralisation de l'information sur les services existants pour la clientèle immigrante.

De plus, les intervenants mentionnent des cas particuliers où il y aurait des lacunes sur le plan des services disponibles :

- Peu d'organismes sont spécialisés pour la clientèle immigrante fortement scolarisée.
- Peu d'organismes sont spécialisés pour les clientèles sous-scolarisées venant de pays en développement.
- Il existe peu de services pour les personnes immigrantes anglophones.
- Il y a absence d'interprètes dans certaines situations pour la clientèle allophone.
- L'offre de service est très limitée pour les demandeurs d'asile.
- Les personnes ayant obtenu le statut de réfugiées sont mal appuyées.

Enfin, certains intervenants observent des problèmes d'harmonisation des services sur le plan de l'aide financière, particulièrement en matière de francisation où l'on note un écart entre les allocations attribuées par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles aux nouveaux arrivants et celles d'Emploi-Québec (MESS) pour les prestataires immigrants de l'aide sociale.

⁹ Selon le document déposé par la Coalition des organismes communautaires en développement de la main-d'œuvre et cité plus haut, « ce type d'approche vise l'autonomisation des individus en axant les interventions sur les besoins de la personne: cela se fait, notamment, en incitant les personnes immigrantes à prendre en charge elles-mêmes les situations problématiques » (p. 7).

2.3 LES SOLUTIONS PROPOSÉES, LES BONNES PRATIQUES EXISTANTES ET LES PISTES DE SOLUTIONS NOVATRICES VISANT À RÉPONDRE AUX PROBLÉMATIQUES SOULEVÉES

Cette section compile, d'abord, l'information sur les solutions proposées par les intervenants en réponse aux problématiques révélées dans la consultation des différents réseaux. La présentation des résultats suit la même logique que la section précédente : elle fait référence aux axes prioritaires retenus. À la suite de la présentation des solutions proposées, une analyse est effectuée en rapport avec les solutions déjà existantes, à l'intérieur des mesures, services et pratiques en cours, permettant ainsi de dégager celles qui n'existent pas, qui sont novatrices de celles qui sont en cours de développement lorsque c'est pertinent. Cette méthode sera appliquée pour chaque axe prioritaire. Toutefois, il est important de noter que le classement des solutions dans les différentes catégories – « existantes », « novatrices » ou « en cours de développement » – a été déterminé en lien avec le moment de la consultation et la rédaction de ce document. Il se peut qu'au moment de la lecture ce classement ne soit plus exact dans la réalité; une solution « novatrice » ou « en cours de développement » ayant pu, entre-temps, être devenue « existante ». Nous invitons le lecteur à demeurer vigilant à cet égard.

➔ AXE 1 : LA DIMENSION HUMAINE

A) LA PRESTATION DE SERVICES ET L'APPROCHE D'INTERVENTION

PROPOSITIONS DE SOLUTIONS

Plusieurs mentions ont été faites en vue d'humaniser l'accueil, les services et la relation d'aide auprès de la clientèle immigrante. Les intervenants font ressortir l'importance d'apporter une attention particulière à l'individu, à son vécu, à ses expériences passées. La relation d'aide doit être améliorée par un accueil réceptif et une écoute attentive des difficultés personnelles qui affectent la personne immigrante dans son processus d'intégration, sur le plan du choc culturel, de son désenchantement, du deuil de sa société d'origine et des changements de valeurs qu'elle traverse, ce qui peut se traduire par une attitude très critique, chez certains individus, à l'égard de la société d'accueil.

On mentionne l'importance d'éviter le négativisme et les préjugés de la part des intervenants face au découragement de certains clients, et d'inclure la compréhension, l'empathie et la sensibilité dans l'approche d'intervention, notamment dans les centres locaux d'emploi (CLE) où il faudrait valoriser, encore plus, ces comportements chez le personnel et éviter le langage « institutionnel » non compris par la clientèle afin de favoriser le dialogue. En matière d'approche d'intervention, il faut considérer la personne immigrante dans sa globalité, en prenant en compte tous ses besoins et en adoptant une attitude positive : il ne faut pas se limiter à la question du transfert des compétences.

Plusieurs récurrences sont observées dans les commentaires recueillies quant à la nécessité de mieux former les intervenants de première ligne pour qu'ils améliorent leurs compétences interculturelles, leur capacité et leur habileté d'écoute, ainsi que leur connaissance des problématiques sociales et humaines propres aux personnes immigrantes. On propose, également, des échanges entre intervenants avec soutien psychologique pour atténuer l'impact de situations qui les ont marqués et, ainsi, briser l'isolement et les tabous.

SOLUTIONS EXISTANTES

Le programme d'accompagnement des nouveaux arrivants (PANA) du MICC finance des organismes communautaires pour offrir un soutien sur le plan de l'accueil des nouveaux arrivants. Certains organismes offrent des services dans les langues d'origine. Les informations recueillies sur les bonnes pratiques dans le réseau communautaire par la Coalition des organismes communautaires en développement de la main-d'œuvre (COCDMO) font mention, abondamment, de l'approche globale développée par les organismes au cours des dernières années et des services individualisés mis de l'avant pour servir la clientèle immigrante.

Pour l'année 2011-2012, Emploi-Québec a conclu 30 ententes avec des organismes communautaires de la région de Montréal en vue de rendre des services en matière d'approche globale touchant spécifiquement la clientèle immigrante.

➔ AXE 1 : LA DIMENSION HUMAINE

L'approche d'intervention d'Emploi-Québec dans les centres locaux d'emploi prend en compte certains aspects sur le plan de la dimension humaine. La prestation de services renouvelée dans les salles multiservices d'Emploi-Québec, au regard du soutien à la démarche client, permet aux personnes immigrantes et aux nouveaux arrivants d'avoir rapidement un entretien individuel avec une agente ou un agent d'aide à l'emploi qui pourra guider la personne et répondre à ses besoins.

PISTES DE SOLUTIONS NOVATRICES

Bonifier la formation des intervenants, notamment dans les CLE afin de s'assurer que la dimension humaine soit prise en compte en regard de son importance. Une attention particulière devrait être apportée au discours utilisé. Il faudrait encourager les agents à utiliser un langage plus accessible pour les personnes immigrantes. La notion de réciprocité sous-entend l'implication des deux parties : la personne immigrante doit faire un effort pour s'intégrer dans la société d'accueil, mais le représentant de cette dernière, par l'entremise des intervenants, doit aussi s'impliquer pour aider la personne immigrante et faire l'effort de bien comprendre ses difficultés. Il faut intégrer dans la formation des intervenants et dans la prestation de services la notion du deuil de la société d'origine.

B) NOUVEAUX PROGRAMMES ET SERVICES

PROPOSITIONS DE SOLUTIONS

On propose également d'adapter les programmes d'aide aux personnes immigrantes en fonction des différentes étapes psychologiques¹⁰ qu'elles traversent durant le processus d'intégration, de former ou d'informer les intervenants et les employeurs à propos de ces étapes et de créer les outils nécessaires pour les appuyer. La mise en place d'une formation d'appoint pour les personnes immigrantes qui combine les réalités sociolinguistiques, le deuil de la société d'origine, les valeurs québécoises et la compréhension du marché du travail serait une solution à mettre en pratique.

On suggère aussi la mise en place d'un passeport/portfolio en ligne où la personne immigrante pourrait déposer ses documents numérisés (diplômes, attestations, etc.) ou encore un site Web organisé par secteurs d'activité économique. Il est conseillé d'intégrer la diversité culturelle dans certains programmes universitaires du secteur régulier, notamment pour les étudiants en ressources humaines, en gestion et en enseignement. Enfin, on propose d'offrir des services adaptés aux pères immigrants axés sur la confiance en soi et sur le rôle des conjoints dans la famille, tel qu'il est valorisé dans la société québécoise.

SOLUTIONS EXISTANTES

La session « S'adapter au monde du travail québécois » (AMTQ) a été bonifiée pour ajouter un module sur les valeurs québécoises. Pour le portfolio, les sites « Placement en ligne » et « Placement en ligne, volet international » d'Emploi-Québec permettent aux candidats de déposer leur curriculum vitæ (CV) sur le Web avec toute l'information requise. Il existe un programme pour soutenir les pères immigrants à l'organisme « l'Hirondelle » : activités et groupes de soutien pour pères immigrants.

PISTES DE SOLUTIONS NOVATRICES

Développer des outils pour former et informer les intervenants et les employeurs sur les étapes psychologiques du processus d'intégration. S'assurer que la session « S'adapter au monde du travail québécois » intègre une information sur le deuil de la société d'origine. Intégrer la diversité culturelle dans certains programmes universitaires.

¹⁰ Selon les différentes écoles de pensée, on recense entre trois et huit étapes psychologiques du choc culturel que traverse une personne immigrante dans le cadre de son intégration dans son nouveau pays. À titre d'exemple, Citoyenneté et Immigration Canada retient les catégories suivantes : 1. Enthousiasme et fascination; 2. Désenchantement, émotions contradictoires, frustration et irritation; 3. Adaptation graduelle et rétablissement; 4. Acceptation et adaptation.
<http://www.cic.gc.ca/francais/nouveaux/apres-vie-choc.asp>

➤ AXE 1 : LA DIMENSION HUMAINE

C) LA SENSIBILISATION SUR LE PLAN SOCIÉTAL

PROPOSITIONS DE SOLUTIONS

Pour répondre à la problématique liée à la dimension humaine, certains intervenants proposent d'implanter dans la société d'accueil une « véritable culture de l'immigration ». Il s'agit de réaliser des campagnes de sensibilisation pour véhiculer l'idée et faire ressortir l'apport positif de l'immigration afin de diminuer les peurs et les méfiances à l'égard de l'immigration chez le public en général et, par ricochet, chez les employeurs. Les médias sont sollicités, particulièrement, dans ce processus de sensibilisation pour diffuser des messages plus positifs.

On propose aussi de renforcer dans les médias la présence des personnes immigrantes, jugée insuffisante. Certains intervenants notent peu d'amélioration dans la perception des médias sur l'apport de l'immigration. On suggère de développer des sessions de sensibilisation destinées aux journalistes et de créer des ateliers sur l'avantage de la diversité culturelle.

SOLUTIONS EXISTANTES

Dans le cadre de la mesure 1.1 des « Mesures pour renforcer l'action du Québec en matière d'intégration en emploi des immigrants », des campagnes nationales récurrentes de sensibilisation grand public sont financées par le MICC valorisant l'apport de l'immigration, notamment « L'immigration, c'est Bienvenue! », en 2010 et « Toutes nos origines enrichissent le Québec », en 2011.

D'autres activités existent pour favoriser les échanges interculturels. Il s'agit, notamment de la Semaine québécoise des rencontres interculturelles, de la Semaine d'actions contre le racisme et du Mois de l'histoire des Noirs. Il faudrait poursuivre ces initiatives et améliorer leur impact. Sur la présence des communautés culturelles dans les médias, mentionnons qu'il existe une réglementation du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) à ce sujet.

De plus, le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles a financé des activités en ce sens, notamment avec le groupe Astral Média et TVA, ainsi que des projets dans le cadre de Défi Montréal, de concert avec L'institut national de l'image et du son (INIS) et la station radiophonique CIBL.

PISTES DE SOLUTIONS NOVATRICES

Offrir des ateliers portant exclusivement sur l'avantage de la diversité culturelle dans la société en général. Il en est de même de la sensibilisation des médias à la diversité culturelle.

➔ AXE 2 : L'INTÉGRATION SOCIOCULTURELLE

A) ACTIVITÉS SOCIALES, CULTURELLES ET DE LOISIRS

PROPOSITIONS DE SOLUTIONS

Afin de briser l'isolement et de développer un sentiment d'appartenance et d'engagement dans la communauté, les intervenants proposent d'utiliser les activités culturelles et de loisirs pour aider les personnes immigrantes à se créer un réseau social et à améliorer leur connaissance de l'histoire, des valeurs, mœurs et coutumes de la culture québécoise. Plusieurs moyens sont suggérés : immersion culturelle par des sorties exploratoires; participation aux événements artistiques et culturels; fréquentation de centres sportifs, bibliothèques et maisons de la culture; visites touristiques; vidéos interactives sur la vie quotidienne favorisant la tradition orale plutôt que l'écrit; jardins communautaires et clubs de marche. D'autres proposent de favoriser des jumelages sociaux entre Québécois et immigrants, notamment avec des personnes âgées québécoises qui disposent de plus de temps ainsi que d'une expérience de la vie à partager avec des jeunes immigrants : on favoriserait ainsi les échanges interculturels et intergénérationnels. La tenue d'activités sociales interculturelles est aussi proposée : repas collectifs, groupes de discussion, échanges sur des thèmes pour permettre aux deux entités de se rejoindre sur des points communs, sur des façons d'être au quotidien.

À une échelle plus grande, on soumet l'idée de mettre en place des réseaux de famille d'accueil, de développer des logements sociaux mixtes « natifs/nouveaux arrivants » avec l'apport d'animateurs de milieu et d'établir des passerelles vers des associations culturelles et sportives permettant le réseautage à l'extérieur des cadres habituels de l'emploi. Il faut aussi créer des liens avec les églises de quartier et autres lieux fréquentés par les communautés culturelles, et y être présents pour rejoindre les nouveaux arrivants.

SOLUTIONS EXISTANTES

Certains organismes financés par le Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles offrent des sorties éducatives et culturelles ainsi que des activités sociales interculturelles, par exemple des repas collectifs. Plusieurs organismes financés par ce programme sont présents dans les quartiers, et des conseillers en partenariat du Ministère siègent aux tables de quartier. La Ville de Montréal soutient des activités de sports et loisirs favorisant le rapprochement interculturel, ainsi que des services d'accueil dans les bibliothèques. Elle organise aussi des visites touristiques sur l'histoire de Montréal et ses diverses communautés. Le site Web du MICC « Vous avez une place au Québec » présente des capsules vidéo sur les valeurs au Québec : on y trouve des témoignages d'immigrants, classés selon des thèmes, notamment celui des activités culturelles au Québec.

PISTES DE SOLUTIONS NOVATRICES

Établir un réseau de familles d'accueil, de jumelages sociaux entre des personnes âgées québécoises et des jeunes immigrants. Créer des logements sociaux mixtes et des postes d'animateurs de milieu en HLM : cela existe sur une petite échelle par l'entremise d'un financement de la Ville de Montréal, mais cette activité pourrait être développée sur une plus grande échelle avec la collaboration de la Ville.

B) MEILLEURE PRÉPARATION DES NOUVEAUX ARRIVANTS À L'ÉTRANGER ET À L'ARRIVÉE PAR UNE MEILLEURE APPROPRIATION DE L'INFORMATION SUR LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE

PROPOSITIONS DE SOLUTIONS

Une série de propositions porte sur l'importance de bien préparer, dès le pays d'origine, les personnes immigrantes aux valeurs québécoises et aux problèmes potentiels qu'elles peuvent rencontrer à leur arrivée afin d'éviter de leur faire miroiter des rêves irréalisables lors du recrutement. À ce sujet, on suggère de revoir l'information diffusée à l'étranger afin qu'elle soit plus réaliste, et de s'assurer que les candidats à l'immigration la possèdent bien. Selon certains intervenants, cette préparation à l'étranger est essentielle : il importe de commencer la démarche d'information à cette

➤ AXE 2 : L'INTÉGRATION SOCIOCULTURELLE

étape, et on insiste sur le fait que la connaissance des valeurs québécoises doit devenir un critère incontournable pour l'acceptation des immigrants lors de leur sélection à l'étranger. De plus, on propose la diffusion en ligne de témoignages d'immigrants reçus au Québec pour faciliter la tâche aux nouveaux arrivants, et ce, dans plusieurs langues, incluant autant des modèles de réussite que des témoignages des difficultés rencontrées afin de dresser un portrait crédible et réaliste de la situation à l'arrivée.

Pour plusieurs intervenants, la démarche d'information doit aussi être réalisée à l'arrivée, et on insiste pour que les sessions d'information sur la réalité et les valeurs québécoises soient repensées afin d'inclure un module sur ce sujet à l'intérieur de la session « S'adapter au monde du travail québécois » (AMTQ) diffusée par le MICC. De plus, on mentionne que l'information sur tous les services disponibles sur le plan de l'accueil devrait être facilement accessible aux personnes immigrantes et aux nouveaux arrivants, et on propose de la mettre en ligne. De même, un répertoire des associations des communautés culturelles devrait être bâti et diffusé. De plus, on suggère la mise en place d'une ligne d'information générale de type 1 800 IMMIGRANTS permettant de répondre, de vive voix, aux interrogations de première ligne sur l'accès aux ressources existantes et de faire l'interface entre la personne immigrante et les différents services.

SOLUTIONS EXISTANTES

Le site Web du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles contient de nombreux renseignements sur les valeurs de la société québécoise, ainsi qu'un répertoire complet sur les services disponibles. Le Service de renseignements généraux du MICC donne de l'information directement aux personnes qui communiquent avec son personnel. Les rencontres individuelles d'accueil offertes par les organismes financés par le Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants et les sessions de groupe « Premières démarches d'installation » du MICC donnent l'information sur tous les services accessibles aux nouveaux arrivants. Le guide *Apprendre le Québec* contient beaucoup d'informations sur la société québécoise et ses valeurs : ce document est remis dès l'étranger aux personnes qui obtiennent leur certificat de sélection du Québec (CSQ), mais aussi à l'arrivée : à l'aéroport de Montréal et dans les services Immigration-Québec. Avant même l'entrevue de sélection pour obtenir le certificat de sélection, les personnes désireuses d'émigrer au Québec ont été sensibilisées à l'importance de consulter toute l'information disponible. Le site Web du MICC « Vous avez une place au Québec » présente des témoignages de personnes immigrantes, établies ici, en français, anglais, espagnol et portugais, faisant ressortir les côtés positifs de leur adhésion aux valeurs de la société québécoise.

Une nouvelle session « S'adapter au monde du travail québécois – Vivre ensemble au Québec » a été mise sur pied avec l'ajout d'un module sur les valeurs québécoises qui a été intégré en juillet 2010.

PISTES DE SOLUTIONS NOVATRICES

Inclure un pointage spécifique mesurable, dans la grille de sélection, portant sur la connaissance de la société québécoise.

SOLUTIONS EN COURS DE DÉVELOPPEMENT

Le projet « Services d'intégration en ligne » (SIEL), issu des travaux de l'entente interministérielle MICC/MESS 2008-2011, est actuellement expérimenté à l'étranger. Il permet aux personnes qui ont reçu leur certificat de sélection du Québec de préparer leur intégration dès l'étranger. Plusieurs modules ont été développés ou sont en développement, notamment « La société québécoise » et « L'installation et la vie au Québec ». Il s'agit de modules Web interactifs.

C) AMÉLIORER LES MESURES ET L'ACCOMPAGNEMENT EN MATIÈRE DE CHEMINEMENT VERS L'EMPLOI PROPOSITIONS DE SOLUTIONS

Plusieurs commentaires ont trait à la disponibilité des programmes d'aide et d'accompagnement dès l'étranger, ainsi qu'à la proposition d'instaurer un « cybermentorat » interactif pouvant mettre en contact des candidats à l'étranger avec

➔ AXE 2 : L'INTÉGRATION SOCIOCULTURELLE

une personne-ressource au Québec. On propose aussi de faire la promotion des cours de français et des formations d'appoint en ligne. Plusieurs intervenants suggèrent de rendre obligatoire la session « S'adapter au monde du travail québécois » pour l'ensemble des nouveaux arrivants, en n'oubliant pas de rendre disponibles des accès à des services de garde. Certains vont jusqu'à suggérer que ces sessions soient obligatoires dès l'étranger.

Pour éviter le découragement, on propose d'offrir des modèles de persévérance, en diffusant sur le Web des portraits inspirants et positifs, à partir de témoignages d'immigrants reçus au Québec, pour faciliter la tâche aux nouveaux arrivants dans leur recherche d'emploi et les soutenir dans leur intégration : ce sont souvent les expériences qui font changer les perceptions.

D'autres intervenants proposent de mettre en place un programme d'accompagnement qui engloberait, à la fois, les démarches d'accueil et d'emploi s'appliquant dès l'arrivée et qui se poursuivrait tout au long du processus d'intégration en emploi, par l'entremise de réseaux d'entraide et de groupes de soutien. Plusieurs commentaires ont trait à des activités de jumelage, de parrainage, de réseautage et de mentorat professionnels, en lien avec les compétences de la personne immigrante pour favoriser son insertion en emploi. À ce sujet, on propose d'évaluer la possibilité d'élargir le programme Québec Pluriel et de créer un type d'accompagnement sectoriel, par domaine professionnel.

Par ailleurs, plusieurs suggestions portent sur le bénévolat comme solution de transition, par la participation de la personne à des activités facilitant l'intégration socioculturelle, jusqu'à l'acquisition de compétences et d'expériences permettant l'intégration socioprofessionnelle. À ce sujet, les organismes communautaires sont sollicités pour transmettre leurs offres de bénévolat aux organismes d'aide aux personnes immigrantes. On propose aussi de faire du bénévolat une « mesure active » de francisation et comme source d'immersion professionnelle, en créant un programme étude-bénévolat pour favoriser une sensibilisation plus proactive.

La régionalisation est mentionnée, de façon importante, comme solution aux problèmes d'intégration des personnes immigrantes. Il faudrait sensibiliser davantage, autant les nouveaux arrivants que les intervenants, aux nombreuses possibilités de travail en région et y développer les structures d'accueil nécessaires. L'organisation de stages de familiarisation de courte durée, dans des entreprises en région, est perçue comme une façon d'encourager l'immigration en région : l'employeur peut ainsi évaluer les compétences du candidat, et ce dernier voit s'il pourra se plaire dans son nouvel environnement.

D'un autre point de vue, certains intervenants recommandent la mise en place de programmes spécifiques d'accompagnement s'adressant à certaines communautés qui connaissent des difficultés plus grandes. D'autres privilégient une meilleure préparation à l'entrevue, avec statistiques à l'appui sur les différentes possibilités d'emploi.

SOLUTIONS EXISTANTES

Des témoignages de réussite professionnelle de personnes immigrantes et d'employeurs satisfaits sont disponibles en ligne sur le site « travailimmigrants.com » de Défi Montréal. De plus, le projet ALLIÉS de la CRÉ de Montréal diffuse régulièrement des expériences fructueuses d'intégration professionnelle de personnes immigrantes en collaboration avec le journal *Métro* et Radio-Canada.

Plusieurs organismes communautaires sont financés en continuum par le MICC et Emploi-Québec, par l'entremise du Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants (PANA) du MICC ainsi que par les programmes « Projet préparatoire à l'emploi » (PPE) et « Services d'aide à l'emploi » (SAE) d'Emploi-Québec, ce qui favorise un parcours incluant l'accompagnement dans les démarches d'accueil et d'emploi. Le programme Québec Pluriel d'Emploi-Québec offre des activités de mentorat aux nouveaux arrivants et aux membres des communautés culturelles âgés de 18 à 35 ans. Le « Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi » (PRIIME) permet des activités de mentorat en entreprise.

Le bénévolat est encouragé dans le guide *Apprendre le Québec* et lors des rencontres d'accueil et d'accompagnement.

➤ AXE 2 : L'INTÉGRATION SOCIOCULTURELLE

Des activités de maillage sont coordonnées par la Chambre de commerce du Montréal métropolitain, à l'aide d'un financement d'Emploi-Québec. Le programme Interconnexion avec la Chambre offre aux personnes immigrantes des stages de courte durée non rémunérés d'observation (1 à 3 jours) et de pratique professionnelle (jusqu'à 4 semaines), des rencontres professionnelles ainsi que des activités de réseautage. L'information est disponible sur le site de la Chambre à l'adresse http://www.cmm.qc.ca/fr/lachambre-Je_m_implique-Interconnexion. De plus, des stages d'observation de courte durée sont offerts par des organismes communautaires financés par Emploi-Québec à l'intérieur du programme « Services d'aide à l'emploi ».

Dans le cadre de l'entente interministérielle MICC/MESS, la « Passerelle pour l'emploi en région » a été lancée le 12 avril 2011 par les ministres du MICC et du MESS. Emploi-Québec finance trois organismes qui offrent des services en lien avec le programme de régionalisation du ministère de l'Immigration et le dispositif de la « Passerelle ». Des sessions d'information sont organisées à la Grande Bibliothèque pour favoriser la régionalisation.

Dans le cadre de certains projets de Défi Montréal financés par le MICC, des activités d'intégration en emploi s'adressent à des clientèles spécifiques et à certaines communautés culturelles, notamment les femmes immigrantes et la communauté maghrébine.

Plusieurs établissements du réseau de l'éducation offrent des services spécialisés d'accompagnement aux nouveaux arrivants, parfois en collaboration avec des organismes communautaires de leur territoire.

PISTES DE SOLUTIONS NOVATRICES

Rendre les sessions « S'adapter au monde du travail québécois » obligatoires dès l'étranger (en ligne). Faciliter l'accès aux services de garde pour les personnes inscrites à des sessions au Québec. Évaluer la possibilité d'inclure les témoignages du projet ALLIÉS de la CRÉ de Montréal sur le site « travailimmigrants.com ». Élargir le programme Québec Pluriel à l'ensemble de la clientèle immigrante. Mettre en place des nouvelles activités de réseautage, de parrainage et de mentorat professionnels. Développer l'accompagnement sectoriel par profession en spécialisant des organismes et des services, par domaine ou secteur professionnel. Intensifier la collaboration avec le Centre d'action bénévole de Montréal.

SOLUTIONS EN COURS DE DÉVELOPPEMENT

Le projet « Services d'intégration en ligne » (SIEL), issu des travaux de l'entente interministérielle MICC/MESS 2008-2011, est actuellement en expérimentation à l'étranger. Il permet aux personnes qui ont reçu leur certificat de sélection du Québec de préparer leur intégration dès l'étranger. Plusieurs modules ont été développés ou sont en développement, notamment « L'adaptation au marché du travail québécois ». Il s'agit de modules Web interactifs. Les candidats ou candidates qui le désirent peuvent aussi entrer en communication audiovisuelle, par Internet, avec une personne-ressource du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles au Québec qui répond aux questions qui les préoccupent.

En collaboration avec la Conférence régionale des élus de Montréal par l'entremise d'ALLIÉS et avec la direction régionale du MICC, le programme « Mentorat Montréal » est en voie d'implantation, dans le cadre du Plan d'action de la région de Montréal en matière d'immigration, d'intégration et de relations interculturelles (PARMI). Il s'agit, notamment, de mettre en place un service régional de mentorat à l'aide d'une banque de mentors et de candidats « mentorés ».

➔ AXE 3 : LA FRANCISATION

PROPOSITIONS DE SOLUTION

Pour certains intervenants, la problématique liée à l'insuffisance de la maîtrise du français peut être résolue par un travail de **sensibilisation à l'importance du français au Québec**, autant à l'étranger qu'à l'arrivée. De même, il faut bâtir des stratégies pour rejoindre les clientèles plus éloignées, particulièrement les femmes isolées, les conjointes à la maison et les personnes entrant au pays par l'entremise du regroupement familial, afin de leur faire valoir les avantages et la nécessité d'apprendre le français.

Selon certains, **le processus devrait démarrer dès l'étranger** en améliorant les formations données en ligne ou autrement, en s'assurant de la qualité des tests de francisation et de leur accès à un plus grand nombre, notamment pour les **tests standardisés**. On propose de mettre au point de nouveaux instruments, autant ici qu'à l'étranger, pour mieux évaluer les dossiers et mesurer adéquatement la maîtrise réelle du français, notamment celle des candidats lors de la sélection. On mentionne aussi la plus-value de procéder à des **évaluations sur une base régulière** afin de pouvoir constater l'évolution de l'apprentissage : ce serait un élément de motivation pour la personne et l'aiderait à s'orienter correctement.

Comme solution pour améliorer la francisation, on retient d'abord la **promotion des ressources existantes** auprès de la clientèle. Ensuite, certains intervenants sont d'avis que la publication des critères d'admissibilité en francisation, en ce qui a trait aux possibilités de prolongation dans le temps par rapport à l'année d'arrivée, pourrait inciter un plus grand nombre de personnes à s'inscrire, notamment les femmes et les conjointes immigrantes n'ayant pas utilisé les services à leur arrivée. On évalue, par ailleurs, qu'il serait utile d'augmenter l'offre de francisation pour éviter des délais d'attente supérieurs à un mois.

Plusieurs commentaires ont trait à la **nécessité d'adapter les cours de français, d'une part, aux besoins spécifiques des clientèles et, d'autre part, aux besoins du marché du travail**. Au regard des clientèles, on propose : de déterminer la durée de la formation en fonction des pays d'origine et du niveau de langue initial; de l'allonger pour certains groupes présentant des difficultés d'apprentissage, notamment ceux venant d'Asie et du Bangladesh; de constituer des groupes d'étudiants homogènes selon les pays de provenance et la langue maternelle, ainsi que de favoriser la francisation dans un contexte de conciliation famille-travail-études, avec services de garde. Sur le plan du marché du travail, il est suggéré : de favoriser l'apprentissage du français oral et écrit en lien avec tous les champs d'expertise et la profession de la personne; de jumeler la francisation à la formation professionnelle ou à l'obtention d'un préalable à la formation professionnelle; de favoriser des formules d'alternance travail-francisation; de mettre en place des cours avancés pour les personnes dont l'exercice de la profession requiert des aptitudes en rédaction (grammaire, orthographe, phonétique) et, plus généralement, de développer des formations pointues selon les besoins du marché du travail.

Pour susciter une motivation supplémentaire à suivre des cours de francisation, on mentionne le développement d'une **offre de formation à temps partiel plus élaborée** afin d'éviter que les personnes immigrantes ratent des occasions d'emploi à cause de l'obligation de suivre des cours à temps plein. En contrepartie, d'autres intervenants proposent de rendre disponibles des **allocations pour la francisation** afin de diminuer la pression à intégrer rapidement le marché du travail ou, encore, de mettre en place des incitatifs financiers conditionnels à la réussite des cours de langue. Afin de minimiser les risques d'abandon, on propose d'accompagner les individus et de les sensibiliser au fait que la francisation est un processus de longue haleine.

Plusieurs mentions portent sur la **francisation en entreprise et sur les lieux de travail**, vue comme étant une solution qu'il faut encourager et répandre. À ce sujet, on propose d'être plus proactif, en allant à la rencontre des entreprises pour évaluer leurs besoins en francisation, plutôt que d'attendre que ces dernières formulent des demandes d'information.

Pour favoriser l'apprentissage de la langue, on propose **d'associer la francisation à des activités socialisantes telles que**

➔ AXE 3 : LA FRANCISATION

le jumelage et le réseautage, afin de créer des liens, de vaincre l'isolement et d'appuyer l'intégration des personnes immigrantes à la culture locale et québécoise.

De façon plus générale, on propose d'effectuer une réévaluation complète de l'offre de service actuelle afin de s'assurer que les formations offertes correspondent parfaitement aux besoins.

SOLUTIONS EXISTANTES

La promotion de la francisation est très présente dans **les services du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles** : site Web du Ministère, guide *Apprendre le Québec*, agents d'accueil, sessions de groupe « Premières démarches d'installation ». Dans plusieurs pays, des ententes avec les Alliances françaises, les instituts français et d'autres écoles de français sont conclues par le MICC, et on encourage les candidats à l'étranger à utiliser ces services pour amorcer le processus de francisation avant leur arrivée au Québec. Le MICC offre, dès l'étranger, un cours de français en ligne (FEL) de stade intermédiaire pour permettre aux personnes immigrantes de perfectionner leur français.

Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles finance des formations à temps plein en francisation de niveau « débutant » et « intermédiaire », données dans le réseau scolaire (ordres collégial et universitaire), ainsi que dans le circuit des organismes communautaires pour les personnes moins scolarisées. En plus des cours de français, les élèves bénéficient d'activités de soutien où sont abordés les sujets relatifs à la recherche d'emploi, aux valeurs communes, aux activités socioculturelles, à l'histoire et à la géographie. Ces cours sont offerts aussi à temps partiel par des organismes communautaires. Le MICC offre également des cours de français spécialisé et avancé, à temps partiel et à entrée fixe, dans des établissements d'enseignement collégial et universitaire. Ainsi, des cours spécialisés de francisation en sciences infirmières, santé, génie, droit, administration et administration des affaires et des cours de niveau avancé en français écrit (collégial) et en communication orale (universitaire) ont été développés par le MICC.

De plus, des cours de français en milieu de travail à intensité et durée variables sont offerts par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. Le Ministère finance des organisations pour faire la promotion auprès des employeurs et les inciter à offrir des cours de français à leur personnel. Dans le cadre des mesures de francisation du Ministère lancées en 2008 : « Pour enrichir le Québec, franciser plus, intégrer mieux », un crédit d'impôt de 30 % des dépenses a été instauré à l'endroit des entreprises pour la francisation des personnes immigrantes.

Le réseau de l'éducation possède également une offre de service en francisation pour les ordres secondaire, collégial et universitaire. Des formations liées à des domaines professionnels et techniques sont aussi disponibles, notamment dans les ordres collégial et universitaire. Sur le plan de l'accompagnement et du jumelage professionnel pour la francisation, il existe quelques services du côté universitaire. Certains établissements universitaires et collégiaux proposent des formations pour améliorer les performances en français écrit et au niveau grammatical.

Pour sa part, **la Direction régionale d'Emploi-Québec de l'Île-de-Montréal offre des formations en entreprise de façon proactive**, à l'aide d'activités de promotion qui sont effectuées par les agents et les conseillers aux entreprises, ainsi que par ses fournisseurs de formation. Les agents de francisation de l'**Office québécois de la langue française (OQLF)** effectuent également un travail de sensibilisation pour promouvoir la francisation en entreprise. Par l'entremise du Fonds de développement de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (FDRCMO), Emploi-Québec est très active en matière de francisation depuis 2004. À l'intérieur de ces activités, les frais de formation et le salaire des personnes en emploi sont payés par Emploi-Québec par l'intermédiaire du programme « Soutien régionalisé aux entreprises » du FDRCMO. De plus, d'autres formations en milieu de travail, défrayées à l'aide du programme « Promoteurs collectifs » du FDRCMO, sont offertes dans les entreprises par les centrales syndicales de la Confédération des syndicats nationaux (CSN) et de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ).

La mise en place de la « **Stratégie commune d'intervention pour Montréal 2008-2013 : le français notre affaire à tous** »,

➔ AXE 3 : LA FRANCISATION

soit un plan d'action quinquennal issu du « Rendez-vous des gens d'affaires et des partenaires socioéconomiques » d'octobre 2008, a permis de canaliser les efforts en vue d'améliorer l'utilisation du français dans les entreprises et promouvoir la formation du personnel. La stratégie vise notamment les **entreprises de moins de 50 employés, qui ne sont pas assujetties à la Charte de la langue française (loi 101)**. L'adhésion à cette stratégie a permis à Emploi-Québec d'intensifier ses moyens d'intervention en entreprise et d'offrir gratuitement, à un plus grand nombre de PME, des formations de francisation en collaboration avec ses partenaires.

Dans le cadre de cette stratégie, Emploi-Québec de l'Île-de-Montréal a diversifié son offre de service en francisation, en mettant sur pied des activités de francisation à temps partiel à entrée continue, en collaboration avec deux cégeps de la région, qui sont offertes à des travailleurs en emploi, principalement en dehors des heures de travail. À l'intérieur de l'offre de formation à temps partiel de niveau collégial, des cours en français écrit et en rédaction sont offerts, et plusieurs personnes immigrantes s'y inscrivent. Depuis la mise en place de la stratégie en 2008, plus de 4 800 participants avaient suivi une activité de francisation au 31 mars 2011, ce qui représente un investissement de plus de 13 millions de dollars.

Sur le plan des allocations, le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles et Emploi-Québec soutiennent financièrement les individus sans emploi inscrits en francisation qui sont admissibles. Les personnes immigrantes peuvent avoir accès à des services de francisation, si elles sont arrivées depuis plus de cinq ans au Québec, à certaines conditions.

En matière de **promotion des services de francisation et dans le cadre de la Stratégie commune**, plusieurs actions ont été réalisées à Montréal en 2010-2011 :

- Le MICC a produit de nouveaux outils, soit une brochure présentant tous les services de francisation au Québec et à l'étranger, ainsi que des affiches et des signets.
- Le Secrétariat à la politique linguistique (SPL), le MICC, l'Office québécois de la langue française et Emploi-Québec ont mis en place un **guichet unique**, « Carrefour francisation », pour faciliter la francisation des petites entreprises « www.carrefourfrancisation.com » et un service d'accompagnement personnalisé (service d'aide téléphonique et équipe de démarcheurs sur le terrain).
- Après le lancement du **guichet Carrefour francisation**, le Secrétariat à la politique linguistique, l'Office québécois de la langue française et le ministère du Développement économique, de l'Exportation et de l'Innovation ont envoyé une lettre à plus de 7 000 entreprises situées sur l'île de Montréal, dont 5 000 comptaient de 11 à 25 employés.

Enfin, les travaux **d'actualisation de l'échelle des niveaux de compétence, réalisés par le MICC, le MELS et Emploi-Québec**, ont permis la production de l'« Échelle québécoise des niveaux de compétence en français des personnes immigrantes adultes » au cours de l'année 2010-2011.

PISTES DE SOLUTIONS NOVATRICES

Mettre au point de nouveaux instruments pour mesurer adéquatement la maîtrise réelle du français, lors de la sélection des candidates et candidats à l'étranger. Améliorer l'offre de service sur le plan du français écrit, grammatical et de haut niveau. Procéder à des évaluations sur une base régulière, pour améliorer la motivation et aider la personne immigrante à mieux s'orienter. Améliorer l'accompagnement des individus en phase de francisation pour favoriser la persévérance.

Mieux faire connaître les critères d'admissibilité pour les personnes arrivées au Québec depuis plus de cinq ans. Élaborer des stratégies pour mieux rejoindre les femmes isolées, conjointes à la maison et les personnes issues du regroupement familial. Moduler les durées de formation selon les origines ethniques, le niveau de langue initial et former des groupes homogènes. Favoriser l'accès à des services de garde durant la formation.

➤ AXE 3 : LA FRANCISATION

SOLUTIONS EN COURS DE DÉVELOPPEMENT

Des travaux menés conjointement par le MICC, le MELS et Emploi-Québec sont en cours, visant l'harmonisation de l'offre de service gouvernementale en francisation dans le cadre de la Stratégie commune : un programme-cadre de français pour les personnes immigrantes adultes au Québec a été développé par le MICC et le MELS, et son implantation est prévue en 2011-2012. Un projet d'instauration d'un guichet unifié pour la clientèle-individu qui désire suivre des cours de français à temps partiel ou à temps plein est en cours de réalisation à Montréal. Les travaux sont sous la responsabilité du MICC dans le cadre de la Stratégie commune, dont la mise en service est prévue en 2012-2013.

L'offre de cours de français en ligne (FEL) sera bonifiée avec l'ajout d'un cours de français de stade avancé et de modules d'auto-apprentissage dans certains domaines professionnels : santé et sciences infirmières, génie et sciences appliquées ainsi que droit, administration et affaires.

ANGLAIS

SOLUTIONS EXISTANTES

Le guide *Apprendre le Québec* du MICC informe les candidates et candidats à l'immigration que certaines professions peuvent exiger la connaissance des deux langues officielles. Des cours d'anglais, sur place et par correspondance, sont offerts par les établissements d'enseignement et les écoles de langue du territoire de l'île de Montréal. Certains programmes d'études dans le réseau de l'éducation incluent des cours d'anglais lorsque le métier ou la profession l'exigent. Le site d'Emploi-Québec « IMT en ligne » donne une information à ce sujet, lorsque les employeurs exigent, de façon importante, une maîtrise des deux langues officielles pour exercer un métier ou une profession en particulier.

➤ AXE 4 : LA RECONNAISSANCE DES ACQUIS ET DES COMPÉTENCES

PROPOSITIONS DE SOLUTIONS

Les solutions recueillies en réponse à la problématique importante de la reconnaissance des diplômes et de l'expérience de travail acquis à l'étranger sont variées et touchent plusieurs domaines. Toutefois, une majorité de propositions allient la nécessité d'intervenir, autant sur le plan de la reconnaissance des acquis et des compétences (RAC), comme telle, que dans la disponibilité des formations d'appoint, pour que les personnes immigrantes aient la possibilité d'acquérir les compétences manquantes, à la suite d'un diagnostic de RAC. Ainsi, pour plusieurs intervenants, l'un ne va pas sans l'autre, et un dispositif de RAC qui ne déborde pas sur l'acquisition de compétences, lorsque c'est nécessaire, est semble-t-il peu utile pour la clientèle : les solutions à mettre en œuvre doivent combiner les deux éléments.

Pour certains, tout le processus devrait pouvoir démarrer dès l'étranger, et on propose d'instaurer des services à l'extérieur du pays, soit par l'entremise d'agents gouvernementaux ou encore de services en ligne. Le démarrage du processus de RAC dès l'étranger faciliterait la tâche aux candidats à l'immigration dans leur quête des documents officiels requis, puisqu'ils sont encore présents dans leur pays d'origine. Aussi, il faut permettre aux candidats à l'immigration d'avoir rapidement un diagnostic et une idée plus précise, d'abord, de ce qui peut leur être reconnu, pour pouvoir suivre, ensuite, les formations d'appoint ou manquantes requises, et ce, même dans le pays d'origine, si c'est possible. Ce type de solution éviterait les mauvaises surprises à l'arrivée au pays et diminuerait les longs délais engendrés, actuellement, par la RAC qui peuvent avoir un impact négatif sur l'intégration en emploi. Pour accélérer le processus, on mentionne la nécessité d'améliorer l'information disponible sur la RAC et celle sur les formations d'appoint ou manquantes. On propose aussi de développer de nouveaux outils en ligne, notamment par l'intermédiaire de questionnaires d'évaluation ou d'autoévaluation sur les compétences. Cela permettrait aux individus d'évaluer

➤ AXE 4 : LA RECONNAISSANCE DES ACQUIS ET DES COMPÉTENCES

rapidement la complexité des démarches à effectuer, et de savoir s'ils doivent suivre ou non des formations d'appoint. Pour les individus encore à l'étranger, le délai d'attente pour compléter le processus d'immigration, entre la réussite à l'entrevue et l'obtention du certificat de sélection du Québec (CSQ), pourrait être utilisé à cette fin. Certains intervenants soutiennent que, pour être efficace, **l'information en ligne au sujet de la RAC et des formations d'appoint devrait être rendue disponible** en plusieurs langues, selon le profil de l'immigration au Québec.

D'autres intervenants voient une amélioration de la situation par l'entremise du **développement des techniques d'analyse comparative des compétences** : il faudrait élargir et rendre plus précis les mécanismes de correspondance entre les programmes d'ici et ceux des pays d'origine. Selon certains, il faudrait éviter l'évaluation à la pièce et développer des modalités plus générales, par pays et par types d'établissements d'origine. Dans cette foulée, on propose de mettre en place des bases de données sur les programmes dispensés dans les autres pays, notamment au niveau universitaire. D'autres intervenants suggèrent de négocier des ententes avec différents pays d'origine des immigrants, à l'instar de ce qui a cours avec certains programmes et ordres professionnels en France. Cette possibilité pourrait se réaliser plus facilement avec certains pays dont le système scolaire est similaire à celui de la France, notamment le Liban, l'Algérie et l'Afrique francophone.

Plusieurs commentaires portent, par ailleurs, sur la **nécessité d'harmoniser l'offre de service de RAC et de formation d'appoint entre les divers ordres d'enseignement** secondaire, collégial et universitaire pour améliorer la situation. L'impression ressentie est à l'effet que ce sont les établissements d'enseignement qui déterminent, de façon autonome les équivalences de la formation acquise à l'étranger. Ainsi, une centralisation du processus à l'échelle régionale ou même provinciale, comme cela se fait au Manitoba, est souhaitée; ce qui permettrait aux personnes immigrantes de bénéficier d'une méthode de travail universelle et d'une information identique dans tout le réseau de l'éducation. Une centralisation du processus favoriserait aussi le développement de nouvelles façons de faire plus appropriées aux besoins.

Pour corriger la situation, on souhaite **une implication plus importante de la part du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS)**. Ainsi, le Ministère devrait être en mesure de susciter la synergie nécessaire avec tous les établissements de formation du réseau, en vue de favoriser le développement et la mise au point de formations d'appoint, et ce, pour tous les ordres d'enseignement. Dans le cadre de cette responsabilité de mise en place d'activités ou de programmes de formation d'appoint, le MELS devrait se préoccuper davantage des besoins du marché du travail et de ceux des personnes immigrantes, pour que le réseau puisse pouvoir répondre aux besoins du moment et s'ajuster en conséquence.

D'autres intervenants proposent de faire preuve de plus de souplesse dans l'ensemble du processus de reconnaissance, d'effectuer des évaluations et de délivrer des attestations selon la maîtrise des compétences, notamment celles qui sont transférables d'une profession à une autre, plutôt que sur la base de l'ensemble d'un programme de formation ou d'une profession. On suggère d'intégrer les personnes immigrantes dans des classes régulières pour leur permettre d'acquérir des compétences spécifiques requises par le marché du travail. Il est aussi suggéré de mettre en place des formations d'appoint par compétences et des programmes plus courts et mieux adaptés pour accélérer le processus.

Plusieurs commentaires soulignent les bienfaits d'une **alternance travail-études** pour réaliser une reconnaissance des acquis et l'acquisition des compétences manquantes. On encourage le développement de la formation continue en entreprise dispensée après l'embauche par des établissements de formation pour faciliter l'accès à des formations d'appoint et de mise à niveau. L'entreprise est ciblée comme une solution potentielle qu'on devrait exploiter davantage en tant que lieu de formation. À l'intérieur de cette formule, on voit l'avantage d'établir des partenariats plus rapprochés entre les entreprises et les centres de formation, ce qui permettrait de mettre en place des formations plus adaptées aux besoins du marché du travail ainsi qu'à ceux des employeurs, et ce, plus localement.

➤ AXE 4 : LA RECONNAISSANCE DES ACQUIS ET DES COMPÉTENCES

À l'intérieur des commentaires recueillis, on suggère quelques initiatives qui devraient être considérées par **les ordres professionnels et les comités sectoriels de main-d'œuvre**. D'abord, on encourage chaque ordre professionnel à diffuser, en ligne, toute l'information requise pour faciliter l'accès à la RAC et à la profession, et ce, en plusieurs langues. On propose que les ordres professionnels agissent, de façon plus prioritaire, en lien avec les besoins du marché du travail. De plus, on souhaite qu'ils puissent émettre des droits d'exercice ou des permis temporaires et restrictifs de façon plus importante, ce qui donnerait la possibilité à la personne immigrante de travailler tout en complétant sa formation. Ensuite, les ordres professionnels et les comités sectoriels sont sollicités pour s'impliquer sur le plan de la RAC et dans le développement du contenu des formations d'appoint.

Plus généralement, certaines remarques ont trait à la **nécessité de soutenir financièrement les personnes** qui suivent des formations d'appoint, et de subventionner les formations d'appoint et de mise à niveau relevant des universités, comme c'est le cas au secondaire et au collégial. On propose d'assouplir l'accès aux programmes de formation menant à l'emploi, tout particulièrement aux personnes immigrantes très scolarisées qui devraient avoir les mêmes services que les individus qui le sont moins. En raison de la lourdeur et de la longueur du processus en matière de RAC, certains souhaiteraient la mise en place de programmes de soutien financier à l'individu, soit sous forme de prêts ou encore de formations et d'emplois d'appoint rémunérés, ce qui permettrait à la personne immigrante de subvenir aux besoins de sa famille.

SOLUTIONS EXISTANTES

Certains ordres professionnels fournissent des documents et de l'information pour **permettre aux candidats de se préparer, dès l'étranger, au processus de reconnaissance des acquis et des compétences (RAC)** et d'admission à l'ordre. Quelques-uns ont mis en ligne des tests et des questionnaires d'autoévaluation, notamment l'Ordre des chimistes. Le guide *Apprendre le Québec* du MICC encourage les candidats à l'étranger à se préparer avant d'immigrer, notamment dans le cas des professions et métiers réglementés. **Le site Internet du ministère de l'Immigration** donne les adresses en ligne des organismes de réglementation pour aider les candidats à trouver l'information. Des fiches d'information sont disponibles en ligne <http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/emploi/professions-metiers/index.html> sur les professions régies par un ordre professionnel, sur 26 métiers réglementés de la construction, sur les professions régies par l'Autorité des marchés financiers ainsi que sur la profession d'enseignant. Le MICC a publié et rend disponibles en ligne cinq **guides de comparaison des études avec le système éducatif du Québec** : Chili, Chine, France, Maroc et Rwanda. De plus, le « **Guide des procédures d'immigration (GPI)** », disponible sur Internet, fournit des tableaux comparatifs des diplômes obtenus dans 81 pays différents. Le MICC donne aussi l'information en ligne sur l'**Évaluation comparative des études effectuées hors Québec**. Ce document du MICC n'est pas une reconnaissance formelle de RAC, mais il est fait à partir de bases de données disponibles, notamment aux États-Unis, qui fournissent une information pour plusieurs pays dans le monde.

Le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport a mis en ligne un site d'information sur la RAC à l'adresse <http://www.mels.gouv.qc.ca/rac/> qui recense les services disponibles, par région, au secondaire et au collégial. **Le Service d'évaluation et de reconnaissance des acquis et des compétences de l'île de Montréal (SERACIM)** donne l'information sur l'offre de service de RAC en formation professionnelle de niveau secondaire sur tout le territoire de l'île. Dans le cadre de la refonte des programmes du MELS, il est possible d'effectuer une évaluation des compétences à partir des programmes harmonisés. Les personnes évaluées dans le cadre de ces programmes peuvent s'inscrire à la formation manquante, en s'insérant dans les programmes réguliers offerts par les établissements de formation de l'ensemble des commissions scolaires du territoire de l'île de Montréal. La liste des programmes disponibles pour la RAC pour le secondaire est constamment mise à jour sur le site <http://www.seracim.ca/cadrefr.htm>.

Le Centre collégial montréalais de reconnaissance des acquis et des compétences (Compétences Montréal) offre un service de première ligne en matière de RAC et dirige la clientèle vers les établissements d'enseignement collégial.

➤ AXE 4 : LA RECONNAISSANCE DES ACQUIS ET DES COMPÉTENCES

L'information sur ce service se trouve sur le site <http://www.compétencesmontreal.qc.ca/>. La majorité des collèges de la région de Montréal proposent des services d'évaluation et de développement des compétences. On peut retrouver sur le site Internet de chaque collègue l'information à jour sur les programmes et services de RAC offerts par l'établissement.

Du côté de l'enseignement universitaire, l'Université du Québec à Montréal (UQAM) donne une information générale sur les équivalences de diplômes non québécois à l'adresse suivante : <http://www.recrutement.uqam.ca/residents/equivalences.php>. De plus, la Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec (CREPUQ) a mis en ligne le « Guide des niveaux de formation pour l'admission générale des candidats non québécois » à l'adresse suivante : <http://www.uquebec.ca/guide-admission>. Ce document de référence donne une information générale sur le système scolaire et les différents diplômes non québécois délivrés par pays, États et provinces canadiennes.

Dans le réseau du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, les programmes de formation sont les mêmes dans l'ensemble des établissements d'enseignement secondaire. En conséquence, la durée de la formation manquante à suivre par un individu pour compléter son processus de RAC est identique d'un établissement à l'autre. Au collégial, la durée de la formation peut varier d'un collègue à l'autre pour combler la ou les compétences manquantes du même individu. En effet, les collèges ont une liberté pour organiser le contenu et la durée des cours correspondant aux compétences du programme ministériel. Les universités, quant à elles, sont décisionnelles en matière de reconnaissance des acquis et des compétences et de formation manquante. Elles peuvent reconnaître des cours ou des parties de diplôme, et la durée de la formation manquante que doit suivre un individu varie pour chaque établissement.

Toutefois, dans le cas des **métiers et professions réglementés**, ce sont les organismes de réglementation, notamment les ordres professionnels et la Commission de la construction du Québec, qui ont la responsabilité de déterminer les contenus des programmes en collaboration avec les établissements d'enseignement. Plus particulièrement, les ordres professionnels administrent l'évaluation des candidats et délivrent les permis d'exercice ou de pratique et des prescriptions de formation lorsque c'est nécessaire. Des projets alliant la RAC et la formation manquante ont été développés sur le territoire de l'île de Montréal en collaboration avec les ordres professionnels et les établissements de formation, notamment pour les ingénieurs, les infirmières, les technologistes médicaux et les inhalothérapeutes diplômés à l'étranger. Le site <http://www.travailimmigrants.com/> de Défi Montréal (MICC/Emploi-Québec) fournit l'information à ce sujet.

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et Emploi-Québec, par l'entremise de la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT), ont mis en place un dispositif de « Reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre » où les comités sectoriels de main-d'œuvre sont parties prenantes. Les candidats peuvent obtenir une reconnaissance officielle de l'État au moyen d'une « Attestation de compétences » qui reconnaît une ou plusieurs compétences acquises et décrites dans la norme professionnelle d'une profession (métier ou fonction de travail) requérant une scolarité de niveau secondaire. De plus, des dispositifs pour acquérir les compétences manquantes sont effectifs. Par exemple, dans le cas du « Programme d'apprentissage en milieu de travail » (PAMT), l'activité se déroule en entreprise sous forme de compagnonnage, et les compétences acquises sont consignées dans un carnet d'apprentissage. Un « Certificat de qualification professionnelle » peut être délivré pour reconnaître l'ensemble des compétences acquises et décrites dans la norme professionnelle.

Dans le cadre du « Programme d'apprentissage et de qualification professionnelle pour les métiers réglementés hors construction », les candidats qui respectent les exigences des règlements de la « Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre » peuvent obtenir un « Certificat de qualification professionnelle » leur permettant d'exercer des tâches spécifiques dans des métiers réglementés : il s'agit, également, de professions de niveau secondaire. On peut trouver toute l'information sur le **Cadre de développement et de reconnaissance des compétences d'Emploi-Québec** à l'adresse Internet suivante : http://emploiuebec.net/guide_qualif/index.asp.

➤ AXE 4 : LA RECONNAISSANCE DES ACQUIS ET DES COMPÉTENCES

Le programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME) permet aux personnes immigrantes d'acquérir une mise à niveau de leurs compétences en situation de travail dans leur domaine d'expertise. Les nouveaux arrivants qui ont fait des études universitaires sont considérés en priorité dans le PRIIME. La mesure de formation (MFOR) en entreprise d'Emploi-Québec permet d'acquérir des compétences manquantes après l'embauche.

Dans le cas de formation en établissement, Emploi-Québec peut octroyer un **soutien financier aux individus** qui sont admissibles, y compris au niveau universitaire, à certaines conditions. Le Service d'aide financière aux études du MELS peut accorder un soutien financier sous forme de prêts et bourses aux personnes admissibles.

PISTES DE SOLUTIONS NOVATRICES

Offrir des services en ligne de RAC et de formation d'appoint ou manquante, notamment pour desservir la clientèle à l'étranger. Développer de nouveaux outils en ligne permettant l'évaluation ou l'autoévaluation des compétences. Rendre disponibles, de façon plus importante, les services combinés de RAC et de formation manquante et améliorer l'information sur les services disponibles.

Faire preuve de plus de souplesse dans l'ensemble du processus et délivrer des attestations par compétences en accordant la priorité à celles qui sont transférables d'une profession à une autre. Mettre en place des formations d'appoint par compétences et des programmes plus courts et mieux adaptés pour accélérer le processus.

Développer des programmes de RAC ainsi que la formation manquante et d'appoint au niveau universitaire. Rendre plus souples les critères d'admissibilité au soutien financier et élargir l'accès à la formation manquante subventionnée, notamment à l'université.

Élargir et rendre plus précis les mécanismes de correspondance entre les programmes d'ici et ceux des pays d'origine. Harmoniser l'offre de service de RAC et de formation d'appoint entre les divers ordres d'enseignement : secondaire, collégial et universitaire. Centraliser le processus à l'échelle régionale ou même provinciale, sous l'égide du MELS. Favoriser la mise en place de programmes travail-études.

SOLUTIONS EN COURS DE DÉVELOPPEMENT

Dans le cadre de la mesure 2.4 du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles et en collaboration avec Emploi-Québec, le programme « Intégration en emploi de personnes formées à l'étranger référées par un ordre professionnel » (IPOP) est en voie d'implantation. Il permet aux personnes admissibles d'intégrer un premier emploi dans leur profession, par l'entremise d'une autorisation délivrée par certains ordres professionnels.

« Certifié compétent », qui vise la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, est également en cours de déploiement. Ce nouveau service permet d'accueillir, d'informer et d'accompagner les travailleurs de Montréal qui désirent faire reconnaître leurs compétences en lien avec une norme professionnelle dans le but d'obtenir un certificat de qualification professionnelle délivré par le MESS. Ce certificat garantit que son détenteur maîtrise toutes les compétences qui lui permettent d'exercer son métier. La liste à jour des métiers pouvant conduire à l'émission d'un certificat se trouve sous le site <http://certifiecompetent.com/>.

La « Reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre » (RCMO) peut être l'outil à privilégier pour une personne immigrante qui exerce un métier lié aux normes professionnelles et qui a peu, ou pas du tout, d'expérience de travail québécoise. « Certifié compétent » a également le mandat de faire connaître et de promouvoir la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre auprès des différents intervenants et organismes qui travaillent dans les secteurs de l'emploi et de l'immigration (<http://certifiecompetent.com>).

Le comité « Reconnaissance des acquis et des compétences » d'Éducation Montréal du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport travaille à la mise en place d'un service intégré de RAC pour l'enseignement secondaire et collégial. Cet objectif est partagé à l'intérieur du Plan emploi métropole d'Emploi-Québec et dans le cadre de l'Entente spécifique

➤ AXE 4 : LA RECONNAISSANCE DES ACQUIS ET DES COMPÉTENCES

régionale sur l'immigration de la Conférence régionale des élus de Montréal, en partenariat avec les directions régionales des ministères de l'Immigration et de l'Éducation, du ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (MAMROT) et d'Emploi-Québec, de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal (ASSSM) ainsi qu'avec la Ville de Montréal. Ce service intégré régional de reconnaissance des acquis et des compétences sera mis en place à partir des services du SERACIM et de Compétences Montréal.

Une table interministérielle nationale sur la reconnaissance des acquis et des compétences, qui regroupe le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, la Commission des partenaires du marché du travail, le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles dans le cadre de la Politique d'éducation des adultes et de formation continue a adopté un plan d'action en matière de RAC.

➤ AXE 5 : L'ACCOMPAGNEMENT DES EMPLOYEURS

PROPOSITIONS DE SOLUTIONS

En vue d'améliorer l'intégration en emploi des personnes immigrantes, la collaboration des employeurs est nécessaire, et il est important de les accompagner, au besoin, pour leur faciliter la tâche en vue de favoriser les réussites d'intégration en emploi. Les intervenants proposent plusieurs avenues pour améliorer la situation : estimer les besoins des employeurs, les sensibiliser, les informer et les former, mettre en place des projets et programmes d'aide ainsi que former et outiller les intervenants.

Il est primordial de **bien connaître les besoins des employeurs** et d'interroger ces derniers pour comprendre la résistance de certains à l'embauche de personnes immigrantes. Ainsi, on propose de créer des groupes de discussion à ce sujet, de recueillir les propositions et de tester les différents outils mis à leur disposition.

Plusieurs propositions émanant des consultations portent sur **la sensibilisation des employeurs** en général. On veut faire appel au rôle social des entreprises et tisser des liens plus personnalisés pour que les employeurs se sentent impliqués comme partenaires. Ainsi, il sera possible de déterminer, avec eux, des conditions gagnantes pour aider les nouveaux arrivants et leur offrir des postes attrayants et mieux rémunérés. Il faut promouvoir les bénéfices de la diversité culturelle, en développant des partenariats ainsi que par l'entremise de groupes d'entreprises et de groupes de pairs, au sein des chambres de commerce et des associations professionnelles, auprès des milieux d'affaires et des PME, des conseillers en ressources humaines, des commissaires industriels et des syndicats pour créer un effet multiplicateur.

La diversité culturelle doit être présentée sous un angle positif, en insistant sur les besoins, les réalités et l'apport de l'immigration à l'économie québécoise et aux entreprises en particulier. Il faut inciter les décideurs et les gestionnaires en ressources humaines à revoir leurs pratiques possiblement discriminatoires à l'embauche, et faire appel à leur capacité d'adaptation face à la réalité immigrante qui peut évoluer, d'année en année, selon les pays de provenance. En réponse à l'absence d'une première expérience de travail au pays, il faut faire valoir auprès des employeurs les acquis professionnels et l'expérience transférable des personnes immigrantes dont ils pourraient tirer parti. Il faut diminuer les préjugés de certains employeurs, encourager l'ouverture et le partage et les préparer à mieux accueillir les personnes immigrantes.

Pour d'autres répondants, une bonne stratégie d'accompagnement des entreprises passe par **une meilleure diffusion de l'information et de la formation** à l'endroit des employeurs, ainsi que par l'amélioration des outils et des contenus. De plus, on croit en la nécessité d'adapter l'information et les formations aux réalités des entreprises, surtout celles des PME. Il faudrait mieux outiller les employeurs, en les informant sur les ressources disponibles et en leur proposant des formations pertinentes sur la réalité des personnes immigrantes qui pourraient être diffusées soit par les représentants gouvernementaux, soit par des spécialistes externes. On soulève, par exemple, le besoin d'informer les employeurs sur

➤ AXE 5 : L'ACCOMPAGNEMENT DES EMPLOYEURS

les différentes étapes que traverse une personne immigrante dans le cadre de son intégration dans une nouvelle société. Des études recensent jusqu'à huit étapes psychologiques¹¹ : il est important que les employeurs connaissent ce phénomène pour comprendre certains comportements ou attitudes observés en milieu de travail qui y sont liés. Il faudrait développer la notion de « bonne intégration » et la diffuser auprès des entreprises.

Certains sont d'avis qu'il serait pertinent de **mieux faire connaître les programmes existants** qui, selon eux, sont méconnus des entreprises, notamment le programme PRIIME. On propose d'améliorer la diffusion du *Guide pratique de la gestion de la diversité interculturelle en emploi*, et d'évaluer sa portée. D'autres suggèrent de diffuser le séminaire sur la gestion de la diversité sur le Web, pour le rendre accessible à un plus large éventail d'employeurs. Plus généralement, afin de mieux informer les employeurs, on suggère de créer des passerelles plus fluides avec Emploi-Québec sur les programmes d'aide et de rendre l'information accessible en ligne sur les mesures, programmes et services. Il faudrait aussi diffuser, auprès des employeurs, l'information concernant les programmes de formation aux adultes, notamment par le biais des services aux entreprises du réseau de l'éducation, en vue de favoriser un meilleur arrimage entre le marché du travail et les établissements de formation.

Dans le but d'améliorer **la connaissance des employeurs sur les différentes communautés culturelles**, on soumet l'idée de développer et d'offrir des sessions d'information sur l'« interculturelisme », en retenant les 10 principaux pays d'origine : la réalité sociale, le système universitaire, scolaire, le marché du travail, les technologies et les codes d'éthique dans ces pays. Conséquemment, une telle initiative pourrait aussi favoriser une meilleure compréhension entre employeurs et personnes immigrantes, tout en participant à contrer les préjugés envers certaines communautés, dont celles venant des régions du Maghreb et du Moyen-Orient. Pour favoriser l'embauche des personnes immigrantes par les entreprises, d'autres intervenants suggèrent de revoir le discours et l'argumentaire utilisés, notamment par des données statistiques positives sur l'apport de l'immigration et par des histoires de cas montrant les qualités des immigrants en tant que « bons employés ». Certains commentaires portent sur la nécessité de développer l'information et de mettre en place des outils pouvant aider les employeurs à mieux évaluer les diplômes et les compétences des personnes immigrantes. On contribuerait, ainsi, à encourager les entreprises à faire preuve d'une plus grande souplesse à l'endroit des connaissances acquises à l'étranger, ce qui permettrait de diminuer les refus d'embauche liés à cette forme de méconnaissance.

Par ailleurs, plusieurs remarques ont trait au besoin d'**améliorer les programmes existants, les services d'accompagnement** des employeurs et des candidats en emploi **ainsi que les façons de faire** dans l'interaction avec les entreprises. D'abord, pour inciter les entreprises à embaucher plus de personnes immigrantes, certains intervenants proposent de mettre en place des mesures fiscales incitatives et d'investir davantage dans les programmes de subventions à l'embauche qui fonctionnent bien. Ensuite, il faudrait accorder une importance plus grande aux activités permettant de jumeler une personne immigrante avec un salarié de l'entreprise de même niveau hiérarchique, ce qui favorise, selon certains, l'implication et la reconnaissance du personnel en place, ainsi que le transfert des connaissances dans un processus d'intégration culturelle et professionnelle. À ce sujet, on ajoute que la contribution de jeunes retraités de l'entreprise en matière de jumelage avec de nouveaux employés immigrants pourrait aussi être très positive, étant donné leur disponibilité et, souvent, leur grande motivation à partager une longue expérience de travail.

Pour certains répondants, les stages rémunérés de courte durée en entreprise peuvent opérer chez l'employeur une « démythification » de la réalité des personnes immigrantes, tout en permettant à ces derniers de se faire connaître et d'acquérir une première expérience de travail. Sur le plan de la formation en entreprise, on souhaite que la mesure de formation (MFOR) soit assez souple pour permettre à l'employeur d'avoir accès à des formations spécifiques, en fonction du secteur d'emploi et du type de gestion. Par ailleurs, on adresse des commentaires particuliers au sujet du PRIIME : il faut simplifier son accès aux employeurs, le rendre moins bureaucratique et moins complexe. Il faut

¹¹ Voir la note 10 à ce sujet.

➤ AXE 5 : L'ACCOMPAGNEMENT DES EMPLOYEURS

consolider ce programme, en traçant le profil des entreprises qui l'utilisent et de celles qui ne l'utilisent pas, puis analyser et comparer pour le promouvoir davantage. On demande aussi d'y ajouter un nouveau volet, permettant aux personnes participantes d'acquérir une information plus complète sur l'environnement et le milieu de travail.

En matière de **gestion de la diversité interculturelle**, il faut former autant les employeurs que le personnel en place et les personnes immigrantes elles-mêmes. Pour favoriser les échanges interculturels et améliorer la gestion de la diversité, plusieurs commentaires mettent de l'avant les avantages à impliquer la dynamique de groupe de l'entreprise et la tenue d'activités, en dehors du travail, entre le personnel et les personnes immigrantes, telles que des groupes de discussion sur les valeurs culturelles, des midis-rencontres pour l'accueil et des repas collectifs interculturels. Les bonnes pratiques de gestion de la diversité interculturelle devraient encourager la prise en charge individualisée de la personne immigrante : la connaître, lui faire connaître l'entreprise, la former au travail qu'on lui demande et lui transmettre les valeurs de la société d'accueil. Enfin, il faut convaincre les entreprises de se doter d'un guide, de règles et de politiques internes pour mieux intégrer les personnes immigrantes.

En ce qui a trait à **l'accompagnement** en soi, les répondants sont d'avis qu'il vaut mieux accompagner les employeurs et allonger la durée des interventions en cette matière. Il est nécessaire de les soutenir dans l'organisation de la gestion de leurs ressources humaines et aussi pour leur permettre de développer une plus grande ouverture à l'endroit des personnes immigrantes et de leurs besoins. Certains privilégient comme solution la mise en place d'un service spécifique d'accompagnement, notamment pour les PME. Ce service pourrait prendre la forme d'un service téléphonique ou d'un guichet d'information, où l'employeur pourrait avoir accès à des ressources compétentes et des services-conseils concernant la résolution de problèmes touchant l'immigration, pour des situations critiques impliquant des employés immigrants, lors de conflits internes ou à la suite de demandes d'accommodement raisonnable.

Ce genre de service pourrait développer des expertises selon les tailles d'entreprises, la nature des besoins et les secteurs d'activité. Toutefois, en regard de ce besoin, d'autres intervenants privilégient plutôt l'intervention d'experts-conseils, comme service spécialisé d'accompagnement des gestionnaires à offrir aux entreprises du territoire. Par ailleurs, on insiste sur la nécessité de répondre aussi aux besoins spécifiques de la personne immigrante dans l'entreprise, et ce, avant, pendant et après l'embauche. À ce sujet, l'apport bénéfique des intervenants en employabilité est suggéré, ce qui peut aussi contribuer à faciliter la tâche de l'employeur.

Certains répondants accordent une importance particulière à la **mise en réseau d'entreprises et à la mise en place de communautés de pratique** pour améliorer l'accompagnement des entreprises et mieux répondre à leurs besoins. Ainsi, on propose d'utiliser le réseau des chambres de commerce comme lieu de réseautage en y offrant, par exemple, des séminaires sur la gestion de la diversité culturelle, inspirés de ceux donnés par Emploi-Québec. On pourrait, également, favoriser la mise en réseau d'employeurs à la recherche de main-d'œuvre et de personnes immigrantes sans emploi, par l'organisation d'activités de type « *speed-jobbing* ».

D'autres intervenants proposent de susciter la création de communautés de pratique et des forums de codéveloppement entre PME, favorisant les échanges entre employeurs, à propos de l'intégration en emploi des personnes immigrantes (réalités vécues, modes de fonctionnement), sous le modèle du projet ALLIÉS de la CRÉ de Montréal, par exemple, et par l'entremise des comités sectoriels. Des communautés de pratique pourraient aussi rassembler des dirigeants d'entreprises et des organismes communautaires pour échanger et partager des stratégies en matière de gestion de conflits et d'intégration.

En terminant, certains intervenants mentionnent la nécessité de **développer davantage les services aux entreprises et de mieux outiller les ressources**, notamment au sein d'Emploi-Québec. Il faudrait que les conseillers en entreprise puissent mieux accompagner les employeurs et favoriser davantage le dialogue travailleurs-employeurs au sein des entreprises, notamment en matière de gestion de la diversité interculturelle.

➤ AXE 5 : L'ACCOMPAGNEMENT DES EMPLOYEURS

SOLUTIONS EXISTANTES

Les conseillers et agents aux entreprises d'Emploi-Québec effectuent un travail de sensibilisation et de promotion pour l'embauche de personnes immigrantes auprès des entreprises en recherche de main-d'œuvre. Le MICC et le ministère du Développement économique, Innovation et Exportation (MDEIE) jouent aussi ce rôle auprès des entreprises. Le site Internet « Québec interculturel » du MICC possède une section « Services aux employeurs » qui informe les entreprises sur les services offerts. En matière de partenariat avec le milieu des affaires et les associations d'employeurs, la Direction régionale d'Emploi-Québec de l'Île-de-Montréal travaille en étroite collaboration avec plusieurs réseaux, notamment les chambres de commerce locales sur l'île, la Chambre de commerce du Montréal métropolitain, les corporations de développement économique communautaire (CDEC) et les centres locaux de développement (CLD) de Montréal, les Manufacturiers exportateurs du Québec, les comités sectoriels de main-d'œuvre, les commissaires industriels et la Ville de Montréal pour rejoindre les grandes entreprises et les PME, les sensibiliser à l'apport de l'immigration et les encadrer au besoin. Plusieurs projets de Défi Montréal sont pilotés sur le plan local par des partenaires économiques.

Le *Guide pratique de la gestion de la diversité interculturelle en emploi* réalisé par Emploi-Québec est diffusé largement auprès des entreprises de la région, et il est disponible sur Internet : http://emploi quebec.net/publications/pdf/06_emp_guidediversite.pdf. Il aborde plusieurs des thèmes proposés par les intervenants lors de la consultation : l'importance de l'apport de l'immigration et de la diversité en emploi pour l'entreprise; l'adaptation des méthodes de recrutement, de sélection et d'embauche; la portée positive d'un accueil et d'une intégration en emploi réussie, en impliquant toutes les structures de l'entreprise ainsi que les employés; les activités de partage culturel pour la collaboration entre individus, la mobilisation et la cohésion des équipes de travail; le maintien en emploi et l'accessibilité des personnes immigrantes à tous les niveaux hiérarchiques. Le guide comprend également de l'information sur les définitions légales en matière d'accommodement raisonnable.

La trousse « Diversité + » lancée en 2011, fruit d'une concertation du MICC, du MDEIE et d'Emploi-Québec et portant sur la gestion de la diversité culturelle est disponible en ligne <http://www.diversite.gouv.qc.ca> à l'intention des employeurs : elle s'adresse notamment aux PME. Elle fournit des renseignements et des conseils, puis elle identifie les ministères et les institutions gouvernementales qui offrent des services.

De son côté, le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME) a bénéficié d'une bonne promotion de la part des conseillers et agents aux entreprises d'Emploi-Québec, et il est bien accueilli par les employeurs, puisque le nombre de subventions accordées a augmenté de 19 % en 2010-2011 par rapport à 2009-2010. Comme l'ensemble des mesures et programmes d'Emploi-Québec s'adressant aux employeurs, l'information sur le PRIIME est disponible sur les sites d'Emploi-Québec, du MICC et dans le répertoire en ligne « travailimmigrants.com ». Le projet ALLIÉS de la Conférence régionale des élus de Montréal, en collaboration avec le journal *Métro*, présente des histoires d'intégration réussie dans des entreprises montréalaises pour sensibiliser et mobiliser les employeurs. Dans le cadre du volet mobilisation de Défi Montréal, le site « travailimmigrants.com » montre des témoignages positifs d'employeurs et de personnes immigrantes sur vidéos.

Sur le plan des services et programmes disponibles, les activités apparentées au mentorat, au jumelage et à l'accompagnement effectuées par le personnel de l'entreprise sont obligatoires dans le cadre du PRIIME, pour encadrer la personne immigrante et permettre à l'employeur d'évaluer ses compétences. L'accompagnement de la personne immigrante vise aussi la familiarisation avec son environnement et le milieu de travail. Le PRIIME finance, également, une partie du salaire du participant, ce qui permet de réduire les coûts d'entraînement et d'intégration d'un nouvel arrivant supportés par l'employeur. Dans le cadre de la prestation de services et de la révision des programmes, il est important de noter qu'Emploi-Québec détermine des cibles et procède à une évaluation systématique et continue des résultats atteints, ce qui permet de s'assurer que les programmes de subventions à l'embauche qui fonctionnent bien soient

➤ AXE 5 : L'ACCOMPAGNEMENT DES EMPLOYEURS

maintenus et même bonifiés, lorsque les disponibilités budgétaires le permettent. Il en est de même pour tous les ministères, puisqu'ils sont imputables de la gestion des fonds publics qui leur sont confiés.

À propos des outils disponibles pour permettre à l'employeur d'évaluer les diplômes et les compétences des personnes immigrantes, l'Évaluation comparative des études effectuées hors Québec fournie par le MICC peut donner une information de base à l'employeur pour situer le candidat dans le système scolaire québécois. Toutefois, cette information est très générale et aborde peu le niveau des compétences professionnelles. De son côté, le programme de développement des compétences de la CPMT et d'Emploi-Québec est limité à certaines professions exigeant une formation de niveau secondaire.

La Chambre de commerce du Montréal métropolitain, par l'entremise du programme Interconnexion financé par Emploi-Québec, offre aux employeurs un soutien pour élargir leur bassin de recrutement et combler leurs besoins de main-d'œuvre. Des activités, non rémunérées, de stages de courte durée et de rencontres professionnelles avec des candidats immigrants présélectionnés sont offertes aux employeurs pour leur faciliter la tâche en vue d'une embauche éventuelle, qui peut être appuyée par le PRIIME si le candidat est admissible. Emploi-Québec a pris le relais du programme Interconnexion à la suite de son développement par le MICC.

Les organismes en employabilité contribuent, en amont à l'embauche, à la préparation des nouveaux arrivants au marché du travail d'ici, ce qui facilite la tâche des employeurs. Certains d'entre eux peuvent aussi apporter un soutien à l'employeur et à la personne immigrante en cours d'emploi. Les conseillers et techniciens des services aux entreprises d'Emploi-Québec opèrent un suivi serré dans le cadre du PRIIME et du programme de Subventions salariales pour l'intégration en emploi (SSIE), afin d'apporter à l'entreprise l'accompagnement requis en vue de la réussite de l'embauche. Des consultants experts peuvent intervenir en entreprise pour accompagner les employeurs et leur apporter un soutien en matière de gestion de la diversité interculturelle. Certains d'entre eux peuvent être financés par Emploi-Québec à certaines conditions. Les employeurs peuvent obtenir un soutien pour former leur personnel en francisation et pour l'acquisition de compétences pointues liées à un métier ou à une profession, notamment par l'entremise de la mesure de formation (MFOR) en entreprise, et ce, en collaboration avec les établissements de formation. Dans le cadre du PRIIME, il est aussi possible d'appuyer l'employeur par le financement d'une formation d'appoint pour la personne immigrante participante, jusqu'à un maximum de 60 heures.

En matière de réseautage et de communautés de pratique, plusieurs initiatives ont été développées sur le territoire de l'île au cours des dernières années. Le projet ALLIÉS de la Conférence régionale des élus de Montréal est un regroupement d'entreprises favorisant la circulation de l'information entre les employeurs sur les « trucs » et les expériences qui ont porté fruits et qui fonctionnent bien pour intégrer avec succès la main-d'œuvre immigrante. Le regroupement « Leaders Diversité » a mis en place un projet avec le comité sectoriel TechnoCompétences qui vise la création d'une communauté de pratique dans le secteur des technologies de l'information et des communications (TIC). Le réseau des services Immigration-Québec et des organismes communautaires du MICC participe aussi à la réalisation d'activités de réseautage.

Un service gratuit de placement assisté pour les chercheurs d'emploi et les employeurs est offert par dix corporations de développement économique communautaire de Montréal. Ce service permet de pourvoir rapidement des postes offerts par des employeurs à l'aide d'une banque de candidats présélectionnés.

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse offre un service-conseil en matière d'accommodement raisonnable aux employeurs, décideurs et officiers syndicaux. L'information à ce sujet se trouve sur le site Internet <http://www2.cdpdj.qc.ca/PAE/service-conseil/Pages/default.aspx>.

Un nouveau service et un nouvel outil sont offerts aux entreprises par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, depuis avril 2011, pour les accompagner en matière de

➤ AXE 5 : L'ACCOMPAGNEMENT DES EMPLOYEURS

recrutement international, afin de les aider à trouver des candidats qualifiés pour les postes qu'elles n'arrivent pas à pourvoir. Il s'agit de la mise en fonction d'un volet international du service de placement en ligne d'Emploi-Québec et de la publication du *Guide pratique du recrutement international*.

Intégration Montréal, un projet-pilote de conciliation travail-études mis en place par le comité sectoriel TechnoCompétences avec la collaboration de TechnoMontréal, est en cours auprès de PME du secteur des TIC. Ce projet est financé par la Direction régionale d'Emploi-Québec de l'Île-de-Montréal.

PISTES DE SOLUTIONS NOVATRICES

Estimer les besoins des employeurs en matière d'accompagnement : mettre sur pied des groupes de discussion à ce sujet et tester les outils mis à leur disposition. Informer les employeurs sur les différentes étapes psychologiques que traverse un nouvel arrivant dans son intégration à la nouvelle société. Développer des sessions d'information sur l'« interculturalisme » à l'intention des employeurs, en retenant les principaux pays d'origine des nouveaux arrivants. Développer l'information et mettre en place des outils, afin d'aider les employeurs à mieux évaluer les diplômés et les compétences des personnes immigrantes.

Élaborer des programmes de stages rémunérés de courte durée pour aider les entreprises à combler leurs besoins de main-d'œuvre. Encourager les employeurs à faire contribuer des retraités récents de l'entreprise pour accompagner les nouveaux employés immigrants, sous forme de jumelage ou de mentorat. Mettre en place un service spécifique d'accompagnement des employeurs, sous forme d'un guichet d'information, d'un service téléphonique ou d'une banque de consultants, pour offrir un soutien personnalisé, rapide et facile d'accès. Instaurer des mécanismes d'accompagnement des employeurs pour les soutenir lors de conflits internes ou pour résoudre des problématiques relevant de l'immigration et de demandes d'accommodements raisonnables. Développer et offrir une formation sur les accommodements raisonnables. Poursuivre l'accompagnement de la personne immigrante après son embauche.

Rendre disponible sur Internet le séminaire en gestion de la diversité culturelle développée par Emploi-Québec, en utilisant une approche en Web 2.0 (forum-discussion, blogue, etc.) ou en mode vidéo (visioconférence, webcaméra) pour permettre les échanges et l'interaction entre les participants. Proposer aux chambres de commerce du territoire de mettre en place des séminaires en gestion de la diversité interculturelle, en s'inspirant de celui d'Emploi-Québec. Favoriser des pratiques de mise en réseau d'employeurs à la recherche de main-d'œuvre et de personnes immigrantes sans emploi.

Diffuser, auprès des entreprises, l'information sur les programmes de formation aux adultes par l'entremise des services aux entreprises du réseau de l'éducation. Former davantage le personnel intervenant auprès des entreprises pour qu'il soit plus proactif dans son approche des entreprises.

SOLUTIONS EN COURS DE DÉVELOPPEMENT

Une refonte du séminaire en gestion de la diversité est en cours à la Direction des services aux entreprises de la Direction régionale d'Emploi-Québec de l'Île-de-Montréal. Un projet de soutien en matière de gestion de la diversité interculturelle dans le secteur de la santé et des services sociaux est en développement dans le réseau de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal. Dans le cadre du Plan emploi métropole, la Direction régionale d'Emploi-Québec de l'Île-de-Montréal et ses partenaires gouvernementaux en matière de développement économique ont amorcé les travaux en vue de créer un site Web intégré pour les PME de l'île de Montréal. Sur ce site, les entreprises trouveront rapidement les programmes et les services offerts sur le territoire qui peuvent répondre à leurs besoins.

➤ AXE 6 : L'INTÉGRATION DES SERVICES

PROPOSITIONS DE SOLUTIONS

Certaines solutions proposées par les intervenants dans le cadre de l'intégration des services attirent l'attention sur les besoins particuliers des individus et sur l'information qui leur est accessible. D'autres commentaires sont plus généraux et se concentrent sur la nature des interventions des différents acteurs, tant gouvernementaux que communautaires, ainsi que sur les programmes et services existants.

Pour un certain nombre d'intervenants, **il faut considérer les besoins de la personne immigrante de façon globale pour éviter les interventions fractionnées qui peuvent conduire à des interruptions dans le parcours.** Cette approche inclut, également, la possibilité de soutenir la personne sur plusieurs plans, par exemple pour trouver une place en garderie, pour la francisation et pour l'intégration professionnelle. Il faut pouvoir proposer une intervention à la carte de façon à se concentrer sur les besoins de la clientèle visée. D'autres intervenants croient qu'il faut organiser les services de façon à **permettre un parcours planifié et mieux structuré, autour d'une ligne directrice, et ce, en fonction des étapes que traversent les nouveaux arrivants et les personnes immigrantes.** Le passage d'une étape à l'autre doit se faire selon une séquence à respecter et certains préalables, et la personne immigrante doit être en mesure de pouvoir identifier les services disponibles liés à sa situation. À ce sujet, il faudrait aussi **repenser l'information qui est disponible pour la clientèle, la simplifier et mieux l'organiser.** De plus, certains pensent que les nouveaux arrivants devraient rencontrer obligatoirement un agent d'accueil, et ce, dès leur arrivée au pays, pour être bien dirigés vers les services pertinents au départ.

La nécessité d'accélérer le cheminement de la clientèle à travers les différents services d'accompagnement est soulevée par un certain nombre d'intervenants. Il faudrait privilégier le suivi de la personne immigrante par un seul agent de liaison ou un seul groupe-ressource, et ce, tout au long de son intégration, peu importe la durée. D'autres apportent l'idée de mieux structurer les réseaux d'aide aux personnes immigrantes, et de les offrir par secteur d'activité ou « zone professionnelle ».

Pour améliorer les services aux nouveaux arrivants, on propose de déployer un guichet unique, soit par la mise en place d'un portail central en ligne « nouvel arrivant », soit par l'entremise d'un guichet spécialisé centralisé, pour dégager les services locaux. Dans un autre ordre d'idées, on suggère de recenser tous les services qui existent, de les évaluer et de les mettre à jour de façon régulière et cohérente : état des lieux, recherche de solutions, plan d'action, diffusion de l'information auprès des intervenants, offre de services et de programmes. **Il faut simplifier l'accès à l'information sur les services existants et les faire connaître auprès des intervenants et de la clientèle, notamment par l'entremise d'un répertoire en ligne.**

Pour d'autres intervenants, **les solutions résident dans l'amélioration des programmes existants.** Il faut recenser les programmes de subventions et les incitatifs à l'embauche qui existent déjà, pour ne retenir que ceux qui fonctionnent bien. De plus, il faut documenter les conditions de succès de l'insertion professionnelle des personnes immigrantes pour instaurer des programmes plus efficaces. On croit qu'il serait plus avantageux de consolider et de simplifier les programmes d'aide existants, plutôt que d'en créer des nouveaux, afin d'éviter la confusion auprès des intervenants et de la clientèle. Sur le plan du soutien de revenu, on propose de mettre en place une allocation d'intégration afin de permettre aux nouveaux arrivants d'avoir suffisamment de temps pour faire le bon choix en matière de formation et d'emploi.

Un autre point de vue soulevé lors de la consultation fait une grande place à **la synergie entre les différents acteurs gouvernementaux et communautaires.** Il faut favoriser la communication, la complémentarité, le réseautage, la collaboration entre les ministères provinciaux (MICC, MELS et Emploi-Québec) et fédéraux impliqués, ainsi qu'avec les organismes communautaires travaillant avec la clientèle. Dans ce sens, une meilleure concertation est souhaitée entre les ministères pour éviter la multiplication des plans d'action et éviter les « chasses gardées ». Il faut clarifier et définir le rôle de chaque réseau d'intervenants afin d'éviter les processus répétitifs, les doublons de services ou de frais et

➤ AXE 6 : L'INTÉGRATION DES SERVICES

créer des passerelles interministérielles et interorganismes pour unifier les efforts et travailler en partenariat. Il faut rétablir la confiance des personnes immigrantes et des employeurs à l'endroit de la fonction publique et de ses programmes d'aide. En matière d'accompagnement des personnes immigrantes, certains intervenants souhaitent une amélioration des échanges sur les diagnostics et recommandations formulés par les organismes communautaires sur le parcours du client, notamment avec les agents d'Emploi-Québec, surtout lorsqu'il y a désaccord entre les deux parties, en vue de favoriser l'intégration des services pour la clientèle.

Certains commentaires ont été émis à propos de la sélection des candidates et candidats, les besoins du marché du travail et les liens à établir avec les services à rendre à la clientèle. Ainsi, on suggère de revoir la grille de sélection pour l'adapter aux besoins du marché du travail et repenser le système de pointage et ses critères, ce qui demande une collaboration plus étroite et plus pointue entre le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles et Emploi-Québec. À cet effet, il faut évaluer les besoins de main-d'œuvre de façon prospective et atténuer les inadéquations des analyses avec la réalité. Il faut aussi développer une synergie afin de mettre en place des mécanismes pour mieux évaluer les cohortes de nouveaux arrivants, selon les professions, et mettre en place des formations d'appoint, ce qui implique aussi le ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport. Pour mieux répondre aux besoins de main-d'œuvre, il serait pertinent, selon certains, d'effectuer un travail comparatif entre les programmes de formation offerts dans les pays d'origine et ceux diffusés au Québec pour cibler, à la source, les pays pouvant fournir les candidates et candidats avec le profil le plus adéquat au marché du travail d'ici.

En matière de francisation, on voit la nécessité de mettre en place un guichet unique et une offre de service unifiée pour améliorer les résultats. À ce propos, on suggère d'intensifier le dialogue entre les ministères de l'Immigration et de l'Éducation. Sur un autre plan, des intervenants proposent d'utiliser les formations en francisation comme plateforme pour introduire l'information sur les réalités du marché du travail québécois et les ressources disponibles en matière d'intégration en emploi.

Pour un certain nombre d'intervenants, l'intégration des services passe également par une amélioration de l'accès aux services pour les nouveaux arrivants anglophones. Pour cette clientèle, on propose aussi d'impliquer des centres culturels anglophones et d'offrir des formations ou des examens en anglais dans les établissements de formation.

Enfin, on mentionne **qu'une meilleure formation de tous les intervenants, notamment au sujet de leur rôle respectif**, de la connaissance et de l'utilisation des ressources existantes apporterait une amélioration dans les services rendus à la clientèle.

SOLUTIONS EXISTANTES

Plusieurs organismes communautaires financés par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles et Emploi-Québec ont élaboré une approche intégrée dans le cadre de leurs services à la clientèle, prenant en charge les différents besoins des personnes immigrantes et des nouveaux arrivants. L'approche d'intervention appliquée par les agents d'aide d'Emploi-Québec auprès des individus permet aussi de prendre en charge un ensemble de besoins, en dirigeant la personne vers les services appropriés. La prestation de services renouvelée dans les salles multiservices d'Emploi-Québec, soit le soutien à la démarche client, améliore l'approche à l'endroit du client, puisque chaque personne est rencontrée rapidement, sans obligation de s'inscrire sur une liste d'attente. Elle est ensuite prise en charge par le CLE ou encore dirigée vers le bon endroit selon ses besoins.

Les directions régionales du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles et d'Emploi-Québec ont mis en ligne, dans le cadre de Défi Montréal, un répertoire visant à mieux faire connaître les services, programmes, mesures et bonnes pratiques existants sur le site « travailimmigrants.com » qui a fait l'objet d'une campagne de promotion et dont la mise à jour sera faite régulièrement.

➤ AXE 6 : L'INTÉGRATION DES SERVICES

Par l'entremise des agents d'accompagnement des services Immigration-Québec (SIQ) et dans le cadre de la nouvelle session « S'adapter au monde du travail québécois », les personnes éprouvant des difficultés particulières sont ciblées en vue d'être dirigées rapidement vers les services d'accompagnement rendus par les organismes communautaires financés par Emploi-Québec (mesure 2.3 du MICC).

En vue d'améliorer la synergie et les échanges entre les différents réseaux intervenant auprès de la clientèle immigrante, plusieurs actions sont réalisées sur le territoire de l'île. Des ententes interministérielles régionales, des comités locaux et régionaux réunissent les différents partenaires ministériels et communautaires, en vue d'améliorer et d'intégrer les services s'adressant aux personnes immigrantes. Sur le plan régional, mentionnons les exemples suivants : Éducation Montréal sous la responsabilité du MELS, le comité immigration du Conseil régional des partenaires du marché du travail (CRPMT), l'Entente spécifique et le Plan d'action en matière d'immigration, d'intégration et de relations interculturelles dans la région de Montréal, les tables de promoteurs des projets de Défi Montréal ainsi que les comités de partenaires des SIQ. De plus, le Forum régional des ressources externes d'Emploi-Québec permet des échanges constants en vue d'améliorer les services rendus par les organismes communautaires et le personnel d'Emploi-Québec, ainsi que sur le rôle de chacun. En matière de francisation, la « Stratégie commune d'intervention pour Montréal 2008-2013 : le français notre affaire à tous », a permis de mieux structurer l'offre de service de formation en entreprise et de mettre en place le guichet unique « Carrefour francisation ».

Sur le plan national, l'« Entente interministérielle MICC/MESS pour favoriser l'intégration au marché du travail des immigrants et des personnes des minorités visibles 2008-2011 » a permis de clarifier les rôles des deux ministères, de même que celui des organismes communautaires qu'ils financent, pour favoriser l'amélioration des services et éviter les chevauchements. De plus, cette entente a contribué à améliorer la grille de sélection des candidats à l'étranger par des échanges entre les deux ministères, incluant une participation importante de la Direction régionale d'Emploi-Québec de l'Île-de-Montréal (DRIM). Un relevé exhaustif, fourni par la Direction de la recherche et de l'analyse prospective du MICC, permet à la DRIM d'avoir un portrait à jour des nouveaux arrivants admis chaque année sur le territoire de l'île, et ce, selon la profession déclarée par ces derniers. Cette information est utilisée à plusieurs fins, notamment dans le cadre des recommandations effectuées pour des achats de cours en formation professionnelle auprès du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et des établissements de formation.

PISTES DE SOLUTIONS NOVATRICES

Rendre obligatoire la rencontre avec un agent d'accueil du MICC pour tous les nouveaux arrivants pour qu'ils soient bien dirigés au départ. Organiser les services de façon à permettre un parcours planifié et mieux structuré, en portant une attention sur les étapes que traversent les nouveaux arrivants et les personnes immigrantes. Développer l'information selon les étapes à franchir : le passage d'une étape à l'autre doit se faire dans l'ordre, selon certaines conditions préalables. Organiser l'information, la rendre simple et accessible. La personne immigrante doit être aussi en mesure d'identifier les services disponibles en rapport avec sa situation, grâce à une information facile d'accès. Accélérer le cheminement de la clientèle à travers les différents services d'accompagnement.

Privilégier le suivi de la personne immigrante par un seul agent de liaison ou un seul groupe-ressource tout au long de son intégration. Structurer les réseaux d'aide aux personnes immigrantes et les offrir par secteur d'activité ou « zone professionnelle ». Mettre en place une allocation d'intégration pour les nouveaux arrivants. Effectuer un travail comparatif entre les programmes de formation offerts dans les pays d'origine et ceux diffusés au Québec pour améliorer la sélection à l'étranger. Aborder l'information sur l'emploi et les ressources disponibles en matière d'intégration en emploi dans le cadre des activités de formation en francisation, et ce, de façon répandue et intégrée. Améliorer l'accès aux services pour les nouveaux arrivants anglophones. Mieux former les intervenants sur leur rôle

➤ AXE 6 : L'INTÉGRATION DES SERVICES

respectif, ainsi que sur la connaissance et l'utilisation des ressources existantes.

Enfin, en lien avec les problématiques soulevées par les intervenants en matière d'intégration des services, mentionnons le nombre limité d'organismes spécialisés pour les clientèles très scolarisées et sous-scolarisées, ainsi qu'une offre de service jugée peu suffisante pour les demandeurs d'asile et les personnes ayant obtenu le statut de réfugié.

SOLUTIONS EN COURS DE DÉVELOPPEMENT

Un guichet spécialisé d'accueil pour les nouveaux arrivants est en voie d'implantation dans l'ouest de l'île de Montréal. Les bureaux du MICC et d'Emploi-Québec seront situés dans le même immeuble, ce qui favorisera l'intégration des services. Les échanges se poursuivent pour compléter l'exercice et implanter un second guichet dans la partie est de l'île. Un projet-pilote de validation d'un plan individuel des nouveaux arrivants a été mis en place auprès de 15 finissants ayant suivi la nouvelle session « S'adapter au monde du travail québécois ». De plus, un comité de travail, piloté par l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, regroupe différents partenaires régionaux en vue de réduire le temps d'accès à la profession infirmière pour les personnes diplômées à l'étranger et d'améliorer leur embauche.

Comme il a été mentionné dans la section francisation, les partenaires de la Stratégie commune d'intervention pour Montréal 2008-2013 travaillent, sous la gouverne du MICC, à la mise en place d'un guichet unique pour les individus en matière de francisation, en vue d'harmoniser les services et les tests d'évaluation des compétences en français. La mise en fonction du guichet unique est prévue pour 2012-2013.

Des relations interministérielles constantes ont lieu entre le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale depuis la signature des ententes interministérielles de 2004-2008 et 2008-2011. Cette synergie favorise des échanges continus entre les deux ministères, auxquels la Direction régionale d'Emploi-Québec de l'Île-de-Montréal participe activement, en raison de la forte population immigrante et de nouveaux arrivants sur son territoire. Ces échanges s'inscrivent dans le cadre des travaux en lien avec le plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Ils concernent la mise en place d'un dispositif MICC/MESS de services intégrés pour les personnes immigrantes nouvellement arrivées. Les objectifs poursuivis visent à assurer une meilleure cohésion dans l'offre de service gouvernementale et de permettre aux deux ministères de travailler de façon plus cohérente. En vue d'améliorer les services et programmes s'adressant aux nouveaux arrivants et d'assurer un **continuum optimal de services**, la clarification des rôles des deux ministères est au centre des discussions.

De son côté, le Plan emploi métropole du Conseil emploi métropole vise à adopter une approche basée sur un continuum d'intervention en assurant une meilleure intégration des mesures du MICC et d'Emploi-Québec au regard de la clientèle immigrante.

3. CONCLUSION

La recension et l'analyse des consultations ont permis au comité immigration du Conseil régional des partenaires du marché du travail d'apprécier la grande implication des intervenants et des partenaires gouvernementaux, socioéconomiques et communautaires de la région de Montréal au regard de l'immigration. Les éléments de problématique recueillis dans les propos et les commentaires apportent un éclairage nouveau et un niveau élevé de connaissance quant aux difficultés vécues par la clientèle. L'appropriation de cette connaissance permettra de définir des zones plus précises d'intervention et d'inspirer nos pratiques et nos plans d'action, aux niveaux local et régional.

Dans le cadre des solutions proposées, des volontés communes aux quatre réseaux se dégagent à plusieurs égards :

- Volonté commune de partager les bonnes pratiques et de développer davantage la synergie entre les différents réseaux.
- Volonté d'être mieux formé afin d'améliorer le soutien fourni à la clientèle.
- Volonté de mieux faire connaître les mesures et services disponibles pour la clientèle immigrante et les entreprises auprès des intervenants des réseaux.

L'exercice réalisé dans le cadre de ce document montre aussi que **plusieurs activités nouvelles ont vu le jour**, depuis le début de la consultation, et que d'autres sont en cours de développement. À ce sujet, il est important de noter que les initiatives mises en place récemment répondent à des problématiques connues et soulevées et rejoignent plusieurs solutions ciblées par les intervenants au cours des consultations.

EN MATIÈRE D'ACCOMPAGNEMENT

- Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles a lancé, sur une base expérimentale, le projet « Services d'intégration en ligne » (SIEL), un service en ligne interactif pour les personnes qui ont reçu leur certificat de sélection du Québec, afin de les aider à préparer leur intégration dès l'étranger.
- La session « S'adapter au marché du travail québécois » du MICC inclut un nouveau module sur les valeurs québécoises.
- Le programme « Mentorat Montréal » sous l'égide de la Conférence régionale des élus de Montréal par l'entremise d'ALLIÉS, en partenariat avec la direction régionale du MICC, est en voie d'implantation. Il s'agit, notamment, de mettre en place un service régional de mentorat à l'aide d'une banque de mentors et de candidats « mentorés ».

EN MATIÈRE DE FRANCISATION

- La « Stratégie commune d'intervention pour Montréal 2008-2013 » a réalisé la mise en place d'un guichet unique pour faciliter la francisation en entreprise avec un service d'accompagnement personnalisé pour les petites entreprises.
- Un guichet unifié pour la clientèle-individu est en cours de réalisation à Montréal. Les ministères de l'Immigration et de l'Éducation, en partenariat avec Emploi-Québec, ont actualisé et produit en 2010-2011 une échelle québécoise des niveaux de compétences en français pour les personnes immigrantes adultes au Québec.
- Mise en ligne d'un service de francisation, rendu accessible ici et à l'étranger par le MICC.

EN MATIÈRE DE RECONNAISSANCE DES ACQUIS ET DES COMPÉTENCES

- Éducation Montréal et le Plan emploi métropole ont annoncé, en 2010-2011, le caractère prioritaire accordé, dans leur plan d'action triennal, à la mise en place d'un service intégré de reconnaissance des acquis et des compétences pour l'enseignement secondaire et collégial.

EN MATIÈRE DE SERVICES AUX ENTREPRISES

- De nouveaux services aux entreprises, offerts par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles et Emploi-Québec, ont été dévoilés en avril 2011, soit la trousse sur la gestion de la diversité interculturelle *Diversité +*, la Passerelle pour l'emploi en région, le Placement en ligne – volet international et le *Guide pratique du recrutement international*.
- Dans le cadre du Plan emploi métropole, la Direction régionale d'Emploi-Québec de l'Île-de-Montréal et ses partenaires gouvernementaux en matière de développement économique prévoient rendre disponible en janvier 2012 un site Web intégré pour les PME permettant aux entreprises de repérer rapidement les programmes et services offerts pouvant répondre à leurs besoins.

EN MATIÈRE D'INTÉGRATION DES SERVICES

- Des travaux en lien avec le Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale visent la mise en place d'un dispositif MICC/MESS de services intégrés pour les personnes immigrantes nouvellement arrivées. Cinq chantiers en cours vont permettre une meilleure harmonisation des services des deux organisations.
- De plus, Emploi-Québec de l'Île-de-Montréal a prévu dans son plan d'action triennal 2011-2014 plusieurs stratégies particulières à l'intention des personnes immigrantes, inspirées des pistes de solutions proposées lors des consultations.

De son côté, le comité immigration poursuivra son objectif de mieux faire connaître les mesures et services existants auprès de la clientèle immigrante, des entreprises et des intervenants par **la mise à jour constante du site « travailimmigrants.com »**. Les directions régionales d'Emploi-Québec, du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles ainsi que du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport ont pris bonne note des solutions novatrices exprimées, en vue d'y accorder les suites pertinentes dans les façons de faire à mettre de l'avant. Suite à la mise en œuvre de trois vagues successives de projets de Défi Montréal, plusieurs activités sont en cours de réalisation ou sur le point de s'achever. Une évaluation des résultats de ces projets sera effectuée, et les pratiques gagnantes pourront aussi influencer les façons de faire. De plus, les propositions formulées lors des consultations vont inspirer les orientations des prochaines vagues de projets de Défi Montréal financés par le ministère de l'Immigration.

Nous remercions toutes les personnes qui ont participé aux consultations et qui ont mis leur expérience et leur expertise à contribution. La diffusion de ce document sera, certainement, une source d'inspiration pour toutes les personnes impliquées dans le domaine de l'immigration, à Montréal et au Québec.

4. ANNEXES

QUESTIONNAIRE D'EMPLOI-QUÉBEC



Mesure Défi Montréal Questionnaire Emploi-Québec

<input type="checkbox"/>	Regroupement de l'Est	<input type="checkbox"/>	Regroupement du Centre-Ouest
<input type="checkbox"/>	Regroupement du Centre-Nord	<input type="checkbox"/>	Regroupement de l'Ouest

CLE

<input type="checkbox"/>	Agent d'aide à l'emploi individu	<input type="checkbox"/>	Chef d'équipe entreprise
<input type="checkbox"/>	Agent d'aide à l'emploi entreprise	<input type="checkbox"/>	Professionnel aux ressources externes
<input type="checkbox"/>	Coordonnateur	<input type="checkbox"/>	Conseiller aux entreprises
<input type="checkbox"/>	Chef d'équipe individu	<input type="checkbox"/>	Coach AIP

Questionnaire

1. Quelle est la proportion de vos interventions faites auprès de la clientèle immigrante?

2. Quelles sont les problématiques rencontrées dans votre travail face à cette clientèle?

3. Quelles sont les problématiques rencontrées par la clientèle face à leur intégration sur le marché du travail, ce que les clients disent le plus souvent?

4. Y a-t-il des particularités pour des sous-groupes, par exemple les minorités visibles, les femmes immigrantes, les nouveaux arrivants et les Maghrébins?

5. Avez-vous démarré des projets spéciaux, sur votre territoire, répondant à des problématiques pointues auprès de la clientèle immigrante, incluant ceux du budget d'initiative local (BIL), et si oui lesquels? (Voir Annexe 1)

6. Quelle est la clientèle ciblée sur ces projets spéciaux?

7. Quels sont les résultats?

8. Avez-vous des problématiques non couvertes?

9. À l'intérieur du cadre d'Emploi-Québec avez-vous des propositions de solutions nouvelles à développer?

10. Si le cadre n'existait pas, quelles sont les propositions de solutions nouvelles que vous suggéreriez?

11. Dans le coffre à outils d'Emploi-Québec, y a-t-il des éléments qui freinent vos interventions auprès de la clientèle immigrante? Sont-ils différents des interventions auprès des autres clientèles?

12. Avez-vous des demandes en lien avec les démarches d'intégration en emploi des personnes immigrantes auxquelles vous ne pouvez répondre? Lesquelles?

13. Avez-vous des « bons coups », plus particulièrement pour les nouveaux arrivants, les minorités visibles, les femmes immigrantes ainsi que les Maghrébins?

14. Ajouteriez-vous des questions supplémentaires? Lesquelles?

15. Pourriez-vous identifier :

- des personnes immigrantes volontaires à venir témoigner de leur réussite d'intégration lors de la journée d'étude?
- des entreprises volontaires à venir témoigner de leur réussite à intégrer positivement des personnes immigrantes au sein de leur entreprise?
- parmi les agents et conseillers, individus et entreprises, d'Emploi-Québec des personnes volontaires à venir témoigner des bons coups?
- parmi le personnel d'Emploi-Québec, une personne immigrante volontaire à témoigner de la réussite de son intégration (incluant les obstacles rencontrés et surmontés)?

Annexe 1

Description du projet :

Conditions d'admission :

Clientèle ciblée :

Territoire :

Nombre de places :

Personnes-ressources :

*Questionnaire préparé par Serge Lacroix et Louise Baillargeon
Le 6 octobre 2009*

Défi Montréal Questionnaire MICC

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Agent d'accueil | <input type="checkbox"/> Chef d'équipe |
| <input type="checkbox"/> Agent d'accompagnement | <input type="checkbox"/> Conseiller en partenariat |
| <input type="checkbox"/> Conseiller en politiques et programmes | <input type="checkbox"/> Autre, précisez |

Questionnaire

1. Quels sont les principaux problèmes soulevés par les clientèles du Ministère concernant leur insertion en emploi? Ces perceptions concordent-elles avec nos connaissances sur les réalités du marché du travail vécues par les personnes réfugiées et immigrantes et les personnes des minorités visibles?
2. Y a-t-il des problèmes spécifiques en matière d'insertion professionnelle liés à des clientèles particulières, notamment les personnes réfugiées, les personnes des minorités visibles, les femmes immigrantes et les personnes d'origine maghrébine?
3. Avez-vous mis en œuvre des projets sur votre territoire qui visent à régler des problématiques particulières relatives à l'adaptation au marché du travail et à l'employabilité des clientèles du Ministère? Si oui, précisez.
4. Y a-t-il d'autres problèmes liés à l'adaptation au marché du travail et l'employabilité des clientèles du MICC auxquels il faudrait s'attaquer? Quelles solutions proposez-vous?
5. En tenant compte des champs d'intervention du MICC, quelles solutions nouvelles le Ministère pourrait-il proposer pour favoriser l'insertion en emploi des personnes réfugiées et immigrantes et des personnes de minorités visibles?
6. Avez-vous des demandes en lien avec les démarches d'insertion en emploi des personnes réfugiées et immigrantes auxquelles vous ne pouvez répondre? Lesquelles?

7. Connaissez-vous des pratiques exemplaires (« bons coups ») qui mériteraient d'être reproduites pour favoriser l'insertion en emploi des personnes des minorités visibles, des femmes immigrantes et des personnes d'origine maghrébine?
8. Avez-vous des commentaires?
9. Pourriez-vous identifier :
- des personnes immigrantes qui accepteraient de venir témoigner de la réussite de leurs démarches d'intégration lors de la journée d'étude?
 - des entreprises qui accepteraient de venir témoigner de la réussite de leurs démarches visant à intégrer des personnes immigrantes au sein de leur entreprise?
 - parmi le personnel du MICC, une personne immigrante qui accepterait de venir témoigner de la réussite de son parcours d'intégration (incluant les obstacles rencontrés et les solutions pour les contrer)?

Annexe 1

Description du projet :

Clientèle ciblée :

Territoire :

Nombre de personnes rejointes :

Résultat :

Personnes-ressources :

QUESTIONNAIRE DU RÉSEAU DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES (COALITION DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES POUR LE DÉVELOPPEMENT DE LA MAIN-D'ŒUVRE)

Q1. Pourriez-vous indiquer le nombre d'employés qui travaillent dans votre organisme, à temps plein ou à temps partiel?

Nombre d'employés à temps plein : _____

Nombre d'employés à temps partiel : _____

Q2. Au cours des 12 derniers mois, quel a été approximativement le nombre de personnes immigrantes parmi vos participants, c'est-à-dire de personnes nées en dehors du Canada? Veuillez inscrire le nombre de personnes dans l'espace ci-dessous : _____

Q3. Les éléments suivants constituent-ils des difficultés rencontrées par vos intervenants lors de leur travail auprès des personnes immigrantes? Pour chacun d'entre eux, veuillez indiquer s'ils ne représentent pas du tout, peu, assez, ou beaucoup difficulté

A) Problèmes de langue

Pas du tout

Peu

Assez

Beaucoup.....

B) Distance culturelle

Pas du tout

Peu

Assez

Beaucoup.....

C) Terminologie utilisée

Pas du tout

Peu

Assez

Beaucoup.....

D) Y a-t-il d'autres facteurs?

Non, aucun autre

Oui, veuillez préciser dans l'espace ci-dessous : _____

Q4. Les facteurs suivants nuisent-ils à l'intégration professionnelle de votre clientèle immigrante? Pour chacun d'entre eux, veuillez indiquer si ceux-ci nuisent pas du tout, peu, assez ou beaucoup à l'intégration de votre clientèle immigrante au marché du travail

a. Problèmes de langue

Pas du tout

Peu

Assez

Beaucoup.....

b. Distance culturelle

- Pas du tout
- Peu
- Assez
- Beaucoup

c. Connaissance du marché du travail (terminologie et quantité d'informations)

- Pas du tout
- Peu
- Assez
- Beaucoup

d. Période d'intégration (temps)

- Pas du tout
- Peu
- Assez
- Beaucoup

e. Reconnaissance des acquis et des compétences

- Pas du tout
- Peu
- Assez
- Beaucoup

f. Besoin d'accompagnement

- Pas du tout
- Peu
- Assez
- Beaucoup

g. Y a-t-il d'autres contraintes?

- Non, aucune autre
- Oui, veuillez préciser dans l'espace ci-dessous : _____

Q5. Au cours des dernières années, avez-vous apporté des modifications à vos pratiques afin d'adapter votre approche et vos services à la clientèle immigrante?

Oui

Quelle est la modification la plus importante que vous avez eu à mettre en place?

Non

Q6. Au cours des 2 dernières années, avez-vous démarré des projets spéciaux ou des projets pilotes, sur votre territoire, répondant à des problématiques auprès de la clientèle immigrante?

Oui

Non

Q7. Les sections suivantes sont relatives aux projets spéciaux ou pilote que vous avez mis en place, veuillez identifier ces projets et répondre aux questions relatives à ceux-ci. (Répéter les questions pour chaque projet, maximum 3)

PROJET #1 à 3 A. Veuillez indiquer le nom du projet : _____

B. Ce projet correspondait-il à un projet pilote ou à un projet spécial?

Projet pilote (activité planifiée devant servir de test ou d'essai)

Projet spécial (projet particulier visant l'atteinte d'un objectif spécifique qui n'inclut pas spécifiquement une dimension de test ou d'essai)

C. Quel était l'objectif principal du projet?

Services d'information sur le marché du travail

Services d'évaluation et/ou d'orientation

Services d'accompagnement de stratégies de recherche d'emploi

Mise en place de stages

Développement des compétences

Reconnaissance des acquis et compétences

Autres, précisez : _____

D. À quelle problématique générale ce projet souhaitait-il répondre?

Problématiques liées à la connaissance de la société québécoise (ressources, services, éléments culturels, etc.)

Problématiques liées à la connaissance du marché de l'emploi

Problématique liée aux compétences linguistiques de la clientèle immigrante

Problématique liée aux compétences techniques et professionnelles de la clientèle immigrante

Problématique liée aux compétences psychosociales, dans le but de favoriser l'intégration sociale de la clientèle immigrante

Autres, précisez dans l'espace ci-dessous : _____

E. Quelle est la clientèle principale ciblée par ce projet?

Minorités visibles

Immigrants économiques

Immigrants familiaux

Femmes immigrantes

Personnes âgées immigrantes

Nouveaux arrivants

Réfugiés et demandeurs d'asile

Autres, veuillez préciser dans l'espace ci-dessous : _____

F. Ce projet visait-il un groupe ethnique en particulier?

Oui

Lequel?

Non

G. Existait-il des critères de sélection pour participer à ce projet?

Oui.....

Non.....

H. Quel(s) était (ent)-il(s)?

Veillez préciser dans l'espace ci-dessous _____

I. Le nombre de places était-il limité?

Oui.....

Combien de places proposaient ce projet? Veuillez préciser le nombre dans l'espace ci-dessous

_____ Non.....

J. Pourriez-vous nommer et nous fournir les coordonnées de la personne-ressource de ce projet?

Oui.....

Nom de la personne-ressource :

N° de téléphone :

Poste téléphonique (laisser vide si aucun) :

Adresse courriel :

Non.....

K. Avez-vous, dans la conduite de ce projet, défini des indicateurs quantitatifs de rendement?

Oui.....

Quels types d'indicateurs quantitatifs de rendement avez-vous mis en place?

Indicateurs relatifs au placement en emploi.....

Indicateurs relatifs au retour en formation.....

Indicateurs relatifs au nombre de participants ayant complété le projet.....

Autre, précisez : _____

Diriez-vous que vous avez tout à fait, assez, peu ou pas du tout atteint vos objectifs?

Tout à fait.....

Assez.....

Peu.....

Pas du tout.....

Non.....

L. Avez-vous, dans la conduite de ce projet, défini des indicateurs qualitatifs de rendement?

Oui.....

Quels types d'indicateurs qualitatifs de rendements avez-vous mis en place?

Indicateurs relatifs à l'amélioration de la connaissance du marché du travail.....

Indicateurs relatifs au retour en formation à l'amélioration de l'estime de soi

Indicateurs relatifs à la reconnaissance de compétences (formelle ou non formelle).....

Autre, précisez : _____

Diriez-vous que vous avez tout à fait, assez, peu ou pas du tout atteint vos objectifs?

Tout à fait.....

Assez.....

Peu.....

Pas du tout
Non

M. Pourriez-vous identifier des contraintes à la bonne réalisation de ce projet?

A) En termes d'implantation du projet

Non, aucune contrainte

Oui, veuillez préciser dans l'espace ci-dessous _____

B) En termes de processus

Non, aucune contrainte

Oui. Veuillez préciser dans l'espace ci-dessous _____

N. Selon vous, quelles améliorations seraient souhaitables pour perfectionner un projet comme celui-ci ? _____

Q8. Comptez-vous mettre en place des projets spéciaux ou pilotes au cours de 12 prochains mois?

Oui

Non

Q9. Les sections suivantes sont relatives aux projets spéciaux ou pilotes que vous planifiez mettre en place au cours des 12 prochains mois. Veuillez identifier ces projets et répondre aux questions relatives à ceux-ci. (Répéter les questions pour chaque projet : maximum 3)

PROJET # 1 à 3 A. Veuillez indiquer le nom du projet : _____

B. Ce projet correspondait-il à un projet pilote ou à un projet spécial?

Projet pilote (activité planifiée devant servir de test ou d'essai)

Projet spécial (projet particulier visant l'atteinte d'un objectif spécifique qui n'inclut pas spécifiquement une dimension de test ou d'essai)

C. Quel était l'objectif principal du projet?

Services d'information sur le marché du travail

Services d'évaluation et/ou d'orientation

Services d'accompagnement de stratégies de recherche d'emploi

Mise en place de stages

Développement des compétences

Reconnaissance des acquis et compétences

Autres, précisez : _____

D. À quelle problématique générale ce projet souhaitait-il répondre?

Problématiques liées à la connaissance de la société québécoise (ressources, services, éléments culturels, etc.)

Problématiques liées à la connaissance du marché de l'emploi

Problématique liée aux compétences linguistiques de la clientèle immigrante

Problématique liée aux compétences techniques et professionnelles de la clientèle immigrante

Problématique liée aux compétences psychosociales, dans le but de

favoriser l'intégration sociale de la clientèle immigrante
Autres, précisez dans l'espace ci-dessous : _____

E. Quelle est la clientèle principale ciblée par ce projet?

Minorités visibles
Immigrants économiques
Immigrants familiaux
Femmes immigrantes
Personnes âgées immigrantes
Nouveaux arrivants
Réfugiés et demandeurs d'asile
Autres, veuillez préciser dans l'espace ci-dessous : _____

F. Ce projet visait-il un groupe ethnique en particulier?

Oui
Lequel?
Non

G. Existait-il des critères de sélection pour participer à ce projet?

Oui
Non

H. Quel(s) était(ent)-il(s)?

Veuillez préciser dans l'espace ci-dessous _____

I. Le nombre de places était-il limité?

Oui

Combien de places proposaient ce projet?

Veuillez préciser le nombre dans l'espace ci-dessous

Non

J. Pourriez-vous nommer et nous fournir les coordonnées de la personne-ressource de ce projet?

Oui

Nom de la personne-ressource :

N° de téléphone :

Poste téléphonique (laisser vide si aucun) :

Adresse courriel :

Non

K. Est-ce que dans la conduite de ce projet, des indicateurs qualitatifs de rendement seront définis?

Oui

Quels types d'indicateurs qualitatifs de rendements allez-vous mettre en place?

Indicateurs relatifs au placement en emploi

Indicateurs relatifs au retour en formation

Indicateurs relatifs au nombre de participants ayant complété le projet

Autre, précisez : _____

Non

L. Est-ce que, dans la conduite de ce projet, des indicateurs quantitatifs de rendement seront définis?

Oui.....

Quels types d'indicateurs qualitatifs de rendements allez-vous mettre en place?

Indicateurs relatifs à l'amélioration de la connaissance du marché du travail.....

Indicateurs relatifs au retour en formation à l'amélioration de l'estime de soi

Indicateurs relatifs à la reconnaissance de compétences
(formelle ou non formelle).....

Autre, précisez : _____

Non.....

M. Pourriez-vous identifier des contraintes à la bonne réalisation de ce projet?

A) En termes d'implantation du projet

Non, aucune contrainte.....

Oui, veuillez préciser dans l'espace ci-dessous _____

B) En termes de processus

Non, aucune contrainte.....

Oui, veuillez préciser dans l'espace ci-dessous : _____

Q10. Parmi votre clientèle, pourriez-vous identifier (le cas échéant et au besoin, vous serez contacté)

A) Des personnes immigrantes volontaires à témoigner de leur réussite d'intégration

Oui.....

Non.....

B) Des employeurs volontaires à témoigner de leur réussite à intégrer positivement des personnes immigrantes au sein de leur entreprise

Oui.....

Non.....

Q11. Parmi les agents et conseillers, individus et entreprises, d'Emploi-Québec avec lesquels vous faites affaire, pourriez-vous identifier des personnes volontaires à venir témoigner des bons coups?

Oui.....

Non.....

Q12. Parmi le personnel de votre organisme, pourriez-vous identifier une personne immigrante volontaire à témoigner de la réussite de son intégration (incluant les obstacles rencontrés et surmontés)?

Oui.....

Non.....

QUESTIONNAIRE DU RÉSEAU DE L'ÉDUCATION (REGROUPEMENT DES COLLÈGES DU MONTRÉAL MÉTROPOLITAIN)



Regroupement des collèges
du Montréal métropolitain

RECENSEMENT DES SERVICES ET DES PROGRAMMES D'INTÉGRATION AU MARCHÉ DU TRAVAIL OFFERTS AUX PERSONNES IMMIGRANTES DE LA RÉGION MÉTROPOLITAINE DE MONTRÉAL DANS LES RÉSEAUX DE L'ÉDUCATION

Questionnaire Défi Montréal

1. Quels sont les services ou programmes¹² que votre établissement offre aux personnes immigrantes et qui visent leur intégration au marché du travail? (S.V.P., veuillez utiliser l'annexe ci-jointe pour fournir les détails)

2. Quelles sont les problématiques que vous rencontrez avec cette clientèle?

.....
.....
.....

3. Quelles sont, selon les personnes immigrantes, les difficultés qu'elles rencontrent dans leur intégration au marché du travail?

.....
.....
.....

4. Y a-t-il, selon vous, des problématiques dans ce domaine auxquelles on ne répond pas actuellement? Si oui, lesquelles?

.....
.....

¹² Il peut s'agir de programmes de formation, de services de reconnaissance des acquis et des compétences, de services de francisation, de centres d'accueil, de référence et d'accompagnement à l'intention des personnes immigrantes, de projets que vous réalisez conjointement avec un ordre professionnel ou avec des entreprises ou autres employeurs ou encore de tout autre programme ou service que vous offrez à la clientèle immigrante.

5. Avez-vous des projets en développement pour répondre à ces problématiques?

.....
.....
.....

6. Avez-vous des particularités à signaler pour des sous-groupes spécifiques de la clientèle immigrante?

.....
.....
.....

7. Avez-vous des « bons coups » à signaler par rapport à vos services ou vos projets pour les personnes immigrantes?

.....
.....
.....

8. Pourriez-vous identifier :

- a) Des personnes immigrantes associées aux projets de votre établissement volontaires à venir témoigner de leur réussite lors d'une journée d'études au printemps 2010 ?
- b) Des entreprises volontaires à venir témoigner de leur réussite à intégrer des personnes immigrantes au sein de leur entreprise?
- c) Parmi votre personnel, des personnes qui pourraient témoigner de l'expérience de votre établissement en intégration des personnes immigrantes au marché du travail?

.....
.....
.....

Merci de votre collaboration.

S.V.P., veuillez utiliser une fiche pour chaque service ou programme

Description du service/programme :

.....
.....

Clientèle ciblée :

.....
.....

Conditions d'admission :

.....
.....

Nombre de personnes immigrantes visées :

.....
.....

Personnes-ressources :

.....
.....

Quels sont, d'après vous, les résultats de ce projet?

.....
.....

QUESTIONNAIRE DU GROUPE DE DISCUSSION

Défi Montréal **Questionnaire groupe de discussion E.-Q./MICC**

1. Quels sont les services ou programmes que votre organisme offre aux personnes immigrantes et qui visent leur intégration au marché du travail?
2. Quelles sont les problématiques que vous rencontrez avec cette clientèle?
3. Quelles sont, selon les personnes immigrantes, les difficultés qu'elles rencontrent dans leur intégration au marché du travail?
4. Y a-t-il, selon vous, des problématiques dans ce domaine auxquelles on ne répond pas actuellement? Si oui, lesquelles?
5. Avez-vous des projets en développement pour répondre à ces problématiques?
6. Avez-vous des particularités à signaler pour des sous-groupes spécifiques de la clientèle immigrante?
7. Avez-vous des « bons coups » « bonnes pratiques » à signaler par rapport à vos services ou vos projets pour les personnes immigrantes?
8. Pourriez-vous identifier :
 - a. des personnes immigrantes associées aux projets de votre organisation volontaires à venir témoigner de leur réussite lors de la journée d'étude au printemps 2010?
 - b. des entreprises qui accepteraient de venir témoigner de la réussite de leurs démarches visant à intégrer des personnes immigrantes au sein de leur entreprise?
 - c. parmi votre personnel, des personnes immigrantes qui accepteraient de venir témoigner de l'expérience de votre établissement en intégration des personnes immigrantes au marché du travail?