



Département de Sociologie

Laboratoire de recherche

*L'expérience de l'accompagnement personnalisé au regard des
parcours migratoires*

Rapport présenté au Carrefour d'Action Interculturelle



Par
Chenour Oechslin

Sous la direction de Madame Cathy Belzile,
Sous la supervision de Mesdames Capucine Coustere et Maïa Neff

Mai 2020

Remerciements

Je souhaite avant tout remercier les sept personnes qui ont accepté de participer à cette recherche. Merci du temps et de la confiance que vous m'avez accordés et d'avoir partagé avec moi des bouts de votre parcours, votre histoire, vos expériences. Je vous souhaite beaucoup de succès et une belle continuation dans la suite de vos projets.

Je remercie également Laurie Arsenault-Paré et Quentin Ayadi, du Carrefour d'Action Interculturelle, de m'avoir donné l'opportunité de réaliser ce grand défi. Votre investissement et votre disponibilité tout au long de cette procédure ont été fort appréciés.

Merci à Cathy Belzile pour ton encadrement, tes conseils et remarques judicieuses qui tout au long de la rédaction de ce rapport m'ont poussée à aller toujours plus loin et continuer de m'améliorer sans relâche.

Je voudrais remercier de façon très spéciale Capucine Coustere et Maïa Neff pour votre bienveillance, votre soutien sans limite. Ce sont surtout votre présence, vos encouragements et vos commentaires toujours pertinentes qui m'ont permis de progresser pas à pas dans ce long parcours. Sans parler de nos nombreux échanges qui ont enrichi ma réflexion et vos multiples relectures qui ont bonifié son expression. Merci du fond du cœur.

Je voudrais également souligner l'aide et la disponibilité d'Annie Fontaine et Éric Gagnon qui, au début de cette recherche, ont apporté des précisions théoriques éclairantes par leur expertise. Un grand merci à Charles Fleury pour ta générosité et pour m'avoir laissé ta porte toujours ouverte.

Merci également aux étudiant-e-s du laboratoire de recherche pour les moments d'échanges sur nos avancées, nos doutes, nos espoirs. Ces moments ont été précieux, merci et bravo à nous !

Finalement, un immense merci à mon conjoint Frank. Sans ta présence à mes côtés, ta patience à toute épreuve et ton incroyable réconfort, la réalisation de ce travail n'aurait pas été possible.

Résumé

La présente recherche a été mandatée par le Carrefour d'Action Interculturelle (CAI), un organisme d'accueil et de soutien aux nouveaux-elles arrivant-e-s de la ville de Québec, quel que soit leur statut migratoire. L'organisme souhaite mieux connaître les effets d'un type particulier de services qu'il propose en intervention sociale: l'accompagnement personnalisé. Ce service est caractérisé par l'adoption d'une approche de proximité permettant de répondre aux besoins particuliers de chaque personne migrante de manière adaptée et flexible. Cette étude porte sur les manières dont le service d'accompagnement, dont ont bénéficié les personnes migrantes, s'inscrit dans leur parcours migratoire. Il s'agit, en filigrane de ce travail, de questionner ainsi les effets de ce type d'intervention sur les expériences de la migration à Québec. Sept entrevues semi-dirigées ont été réalisées surtout auprès de personnes avec un statut de résidence permanente, mais aussi auprès d'une personne possédant un visa de visiteur. Les objectifs de mener ces entrevues étaient notamment de mieux connaître le contexte migratoire à l'arrivée, celui dans lequel les personnes ont eu recours au CAI, ainsi que les façons dont le CAI est intervenu dans les parcours migratoires, par le biais d'un accompagnement personnalisé. L'analyse montre d'une part que les motifs du recours au CAI s'inscrivent dans un contexte migratoire caractérisé par des événements imprévus et un enchaînement de contraintes, le tout affectant plusieurs sphères de la vie de la personne ainsi que les membres de sa famille. La suite des résultats de cette recherche présente les manières dont les services proposés par le CAI, sous la forme de l'accompagnement personnalisé, répondent à ces événements variés, et ce, autant sur le plan de la résolution de problèmes matériels, que sur celui du soutien moral.

Faits saillants

- ◆ Cette recherche est mandatée par l'organisme Carrefour d'Action Interculturelle (CAI) qui souhaite mieux connaître les effets d'un type particulier de ses services en intervention sociale, à savoir, celui de l'accompagnement personnalisé, proposé à toute personne migrante habitant à Québec, de tout statut administratif.
- ◆ L'objectif principal de l'étude est d'explorer les motifs de recours à l'accompagnement personnalisé auprès de personnes en ayant bénéficié ainsi que les façons dont elles l'ont vécu et expérimenté, à la lumière de leur parcours migratoire.
- ◆ La méthodologie d'enquête est de type qualitatif. Sept entretiens semi-dirigés ont été réalisés auprès de personnes migrantes, venues à Québec par le programme des travailleurs qualifiés, le regroupement familial et un visa de visiteur.
- ◆ Ces entretiens ont permis de comprendre que le contexte de l'arrivée des personnes interrogées est caractérisé par de multiples contraintes : légales, liées aux exigences du marché de l'emploi et celles de la migration en tant que transition.
- ◆ L'ensemble de ces contraintes prennent des proportions importantes lorsqu'elles sont vécues au même moment que des événements imprévisibles, c'est-à-dire non anticipés dans le projet migratoire. Ces événements sont de l'ordre, par exemple, de la séparation conjugale, de l'hospitalisation d'un membre de la famille, de la naissance d'un enfant ou du retour provisoire au pays d'un des conjoint-e-s et d'un second déménagement impromptu. Non seulement ces contraintes et événements imprévisibles sont vécus en même temps, ils ont de plus lieu à un moment spécifique, lors de la séquence d'installation à l'arrivée, déjà caractérisé par une recherche de stabilité et de nouveaux repères.
- ◆ Bien que toutes les personnes rencontrées disposent d'au moins un réseau de soutien à leur arrivée à Québec, sa taille et sa constitution ne sont pas les mêmes pour toutes. Les raisons invoquées de leur recours au CAI sont liées à certaines insuffisances de ces

réseaux et à la distinction que font les personnes entre une aide professionnelle et celle apportée par les ami-e-s ou un-e membre de la famille déjà installé-e-s. Les différentes démarches qu'elles effectuent pour accéder aux ressources marquent leur capacité d'agir.

- ◆ Dans le cadre de l'accompagnement personnalisé, les répondant-e-s ont bénéficié des services de types matériels et informationnels. Ces services sont très variés, dépassent le cadre des besoins initiaux formulé par les personnes et concernent plusieurs sphères de leur vie soit la sphère familiale, professionnelle, éducative, juridique et de santé. La diversité des formes de soutien offert dans le cadre de l'accompagnement personnalisé est à la hauteur de la multiplicité des difficultés rencontrées dans la séquence d'arrivée et les besoins associés.
- ◆ L'accompagnement personnalisé est marqué par une proximité relationnelle. Par sa disponibilité, ses compétences d'écoute et d'empathie, l'intervenant-e encourage et soutien les personnes dans l'avancement de leur démarche. L'intervenant-e contribue à la résolution des problèmes, mais est aussi soucieux du bien-être des personnes, dans un contexte émotionnel difficile.
- ◆ L'analyse de l'aspect relationnel du soutien dans l'accompagnement personnalisé éclaire non seulement la part invisible du travail des intervenant-e-s, mais il met également en lumière un besoin de type affectif chez les personnes migrantes nouvellement arrivées.
- ◆ L'ensemble des soutiens ont été déterminants pour différentes formes d'intégration des répondant-e-s. Les liens significatifs ont eu pour effet de construire de nouveaux repères, d'élargir les réseaux et de développer un sentiment d'appartenance, ces éléments étant des bases essentielles pour poursuivre le parcours de manière plus autonome. L'accès aux services, en trouvant des informations et ressources pertinentes, a contribué à une intégration professionnelle chez certain-e-s. Enfin, l'intervention du CAI a eu pour effet de renforcer un jugement positif à l'égard de la société d'accueil, considérée par quelques répondant-e-s comme soucieuse du bien-être des personnes.

Table des matières

RÉSUMÉ	II
GLOSSAIRE	VII
INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE 1 PROBLÉMATIQUE	4
1.1 PRÉSENTATION DE L'ORGANISME ET QUESTIONNEMENT DE DÉPART.....	4
1.2 MIGRATION AU CANADA ET AU QUÉBEC.....	5
1.2.1 <i>Les politiques migratoires</i>	6
1.2.2 <i>Les catégories migratoires</i>	7
1.3 INTERVENTION DE PROXIMITÉ AUPRÈS DE LA POPULATION MIGRANTE	11
1.3.1 <i>Le contexte d'émergence d'intervention sociale au Québec</i>	11
1.3.2 <i>Les traits caractéristiques de l'intervention de proximité</i>	12
1.3.3 <i>L'accompagnement personnalisé offert par le CAI</i>	12
CHAPITRE 2 CADRE THÉORIQUE ET CONCEPTUEL.....	14
2.1 CADRE THÉORIQUE : L'APPROCHE DES PARCOURS DE VIE	14
2.2 CADRE CONCEPTUEL	17
2.2.1 <i>Le parcours migratoire</i>	17
2.2.2 <i>L'expérience de l'accompagnement personnalisé</i>	18
2.3 LA QUESTION ET LES OBJECTIFS DE RECHERCHE	19
2.4 LES HYPOTHÈSES.....	20
CHAPITRE 3 CADRE MÉTHODOLOGIQUE.....	22
3.1 L'APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE PRIVILÉGIÉE ET TYPE DE RECHERCHE	22
3.2 LA POPULATION À L'ÉTUDE ET LE RECRUTEMENT	23
3.3 LE CHOIX ET LA CONSTRUCTION DE L'INSTRUMENT DE COLLECTE DES DONNÉES	24
3.4 LE DÉROULEMENT DES ENTREVUES	25
3.5 LA PRÉ-ENQUÊTE	26
3.5.1 <i>Activité de dépannage « friperie »</i>	27
3.5.2 <i>Entretien semi-dirigé avec un intervenant du CAI</i>	28
3.5.3 <i>Atelier « Cuisine du monde »</i>	30
CHAPITRE 4 LE CONTEXTE DU RECOURS AU CAI.....	32
4.1 PROFIL DES RÉPONDANT-E-S	32
4.2 LES ÉVÉNEMENTS SPÉCIFIQUES DANS UN CONTEXTE DE CONTRAINTES	39
4.2.1 <i>Les événements imprévisibles</i>	39
4.2.2 <i>Les événements s'insèrent dans des contextes de contraintes</i>	44
4.2.3 <i>Les contraintes s'enchaînent</i>	50
4.2.4 <i>Les contraintes affectent plusieurs trajectoires de vie</i>	52
4.3 LES RÉSEAUX ET LEURS LIMITES	54
4.3.1 <i>Les membres de la famille</i>	54
4.3.2 <i>La communauté du pays d'origine</i>	56
4.3.3 <i>Les organismes communautaires</i>	59
4.3.4 <i>Des motifs de recours au CAI autres que les limites des réseaux</i>	61
CHAPITRE 5 L'INTERVENTION DU CAI DANS LES PARCOURS MIGRATOIRES.....	64
5.1 LES BESOINS INITIAUX ET SERVICES PROPOSÉS	64
5.1.1 <i>Répondre à un besoin matériel pour l'installation à Québec</i>	65
5.1.2 <i>Aider à trouver différents types d'informations</i>	67
5.1.3 <i>Tenir compte des besoins en évolution</i>	70
5.1.4 <i>Accompagner l'ensemble de la famille</i>	72
5.2 L'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ : AU-DELÀ D'UNE « PRESTATION DE SERVICES ».....	73
5.2.1 <i>Les attitudes de l'engagement</i>	74

5.2.2	<i>Les multiples rôles de l'intervenant-e</i>	77
5.2.3	<i>L'aspect « humain » prime sur l'aspect professionnel</i>	81
5.3	LES EFFETS DE L'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ SUR LE VÉCU MIGRATOIRE	83
DISCUSSION		88
CONCLUSION		101
BIBLIOGRAPHIE :		104
TABLE DES ANNEXES		112
	Annexe 1. Grille d'entretien.....	112
	Annexe 2. Lettre de sollicitation	116
	Annexe 3. Schéma d'opérationnalisation	117
	Annexe 4. Formulaire de consentement.....	119
	Annexe 5. Arborescence Nvivo	122
	Annexe 6. Pré-enquête Grille d'observation « friperie »	123
	Annexe 7. Pré-enquête grille d'entrevue avec l'intervenant du CAI.....	125
	Annexe 8. Pré-enquête grille d'observation « Atelier cuisine du monde »	127

Glossaire

AEC	Attestation d'études collégiales
CAI	Carrefour d'Action Interculturelle
EIMT	Étude d'impact sur le marché du travail
IRCC	Immigration Réfugiés Citoyenneté Canada
MIDI	Ministère de l'Immigration de la diversité et de l'Inclusion
MIFI	Ministère de l'immigration, de la Francisation et de l'Intégration
NAS	Numéro d'assurance sociale
PMI	Programme de mobilité internationale
PTAS	Programmes des travailleurs agricoles saisonniers
PTET	Programme des travailleurs étrangers temporaires
RAMQ	Régime d'assurance maladie du Québec
UNESCO	L'Organisation des Nations unies pour l'éducation, la science et la culture

Introduction

La migration au Canada n'est pas un phénomène nouveau. Dès sa proclamation en 1867, la migration a joué un rôle majeur dans le développement et le peuplement de ce vaste territoire. Les provinces qui le composent possèdent également un droit de regard variable sur ce sujet. Ainsi, depuis la signature de l'Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission des aubains de 1991, le Québec détient un pouvoir discrétionnaire important en matière de migration. Sa politique migratoire vise principalement des objectifs économiques, afin de pallier le manque de main-d'œuvre et le vieillissement de la population active.

Pour atteindre ces objectifs, le gouvernement du Québec a mis en place un ensemble de dispositifs et de services gérés par des institutions publiques afin de favoriser l'intégration et la pleine participation des populations migrantes à la société québécoise. Parallèlement à ces institutions, de nombreux organismes communautaires offrent également des services à cette population.

La présente recherche est mandatée par l'un d'entre eux, le Carrefour d'Action Interculturelle (CAI), qui est un organisme communautaire à but non lucratif (OBNL) et dont l'objectif principal est de contribuer activement à l'intégration sociale et économique des personnes migrantes. Le CAI offre ses services à l'ensemble de la population migrante sans aucune distinction et adopte une approche d'intervention de proximité qui se caractérise par le respect à la fois de l'individu dans sa globalité et l'adaptation des services aux réalités subjectives la personne. Le dispositif central de cet organisme est son service d'accompagnement personnalisé, né à partir du constat d'un décalage entre les besoins de la population migrante et l'offre de services communautaires et publics déjà existants à Québec.

Cette étude cherche à identifier de quelle façon l'expérience du service d'accompagnement personnalisé, offert par le CAI, est vécue par la population migrante à Québec, au regard de son parcours migratoire. Considérant que la population accueillie par le CAI est très hétérogène, la connaissance des parcours migratoires singuliers nous paraît être la voie la plus pertinente pour répondre à cette question. En effet, le concept de parcours migratoire a été élaboré grâce à l'approche de parcours de vie (Gherghel, Saint-Jacques, 2013). Cette approche est particulièrement adaptée dans le cas d'étude des migrations, car elle permet d'en saisir la complexité, en tenant compte des motivations et représentations individuelles concernant le

contexte de vie, des dynamiques structurelles qui composent ce contexte ainsi que de la dimension temporelle de la vie.

Le présent rapport comprend cinq chapitres. Le premier chapitre présentera les éléments du contexte de cette étude. Y seront présentés l'organisme et sa demande initiale, le contexte de la migration au Canada et au Québec, la composition sociodémographique actuelle de la population migrante au Québec. À la suite de cela, une revue de la littérature permettra de situer le service d'accompagnement personnalisé offert par le CAI dans le champ de l'intervention sociale.

Le second chapitre explicitera le cadre théorique et les deux concepts centraux. Par l'intermédiaire du concept de « parcours migratoire », nous cherchons à cerner la situation socioéconomique avant le départ ainsi que les motifs de la migration, les difficultés rencontrées et les stratégies mises en place par les personnes lors du processus d'installation et enfin, les objectifs poursuivis concernant leurs projets futurs. Ce concept permet de prendre connaissance de l'ensemble du parcours et de rendre compte du contexte global dans lequel les personnes ont eu recours au CAI. Le second concept mobilisé est celui d'« expérience » de l'accompagnement personnalisé. Il permet d'explorer les services dont ont bénéficié les personnes et la façon dont elles perçoivent ces services. À la fin de ce chapitre, la question, les objectifs et les hypothèses de recherche seront également formulés.

Dans le troisième chapitre, nous expliquerons nos choix méthodologiques, en explicitant l'approche méthodologique privilégiée, les critères de sélection de la population à l'étude et le recrutement, l'instrument de collecte de données et le déroulement des entretiens. Les résultats de la pré-enquête réalisée avant le début du recrutement seront également exposés.

Le chapitre quatre présentera les résultats de l'étude. Dans ce chapitre, nous nous intéresserons aux éléments composant le contexte dans lequel les répondant-e-s ont eu recours au CAI. À la suite d'une présentation des profils des répondant-e-s, les résultats décriront ce qui caractérise ce contexte, soit la survenue d'événements imprévisibles dans un contexte de contraintes, et les ressources et limites des réseaux de soutien dont les répondant-e-s disposent à leur arrivée.

Le chapitre cinq rendra compte des différents types de soutien dont ont bénéficié les répondant-e-s dans le cadre de l'accompagnement personnalisé, soit des soutiens de type matériel, informationnel et émotionnel. Enfin, une synthèse des résultats en termes d'effets de l'accompagnement personnalisé sur le vécu migratoire des personnes, appréhendé tout au long de cette étude, sera proposée.

La dernière section du rapport consistera en une discussion regroupant les principaux résultats présentés dans les chapitres quatre et cinq. Nous analyserons ces résultats en explicitant leur apport en termes de connaissances ainsi qu'en le mettant en perspective avec des études similaires. Nous reviendrons ensuite sur les hypothèses de recherche afin de répondre à la question de recherche. Les principales forces et limites spécifiques à cette étude seront également présentées. En dernier lieu, de nouveaux questionnements sur lesquels il serait intéressant de se pencher dans le cadre de nouvelles recherches, seront exposés. En guise de conclusion, une synthèse des principales étapes de cette recherche sera présentée.

Chapitre 1 Problématique

Ce chapitre propose de contextualiser l'accompagnement personnalisé offert par le Carrefour d'action interculturelle (CAI) à la population migrante de la ville de Québec. Nous présenterons tout d'abord l'organisme ainsi que sa demande initiale à l'origine de la présente recherche. Dans un deuxième temps, nous reviendrons sur le contexte historique et légal de la migration au Canada et au Québec, puis nous brosserons un portrait actuel de cette population au Québec. Dans cette section, il s'agira également de spécifier les différents statuts migratoires, et d'illustrer par quelques exemples, les services auxquels la population migrante a le droit d'accéder en fonction de ces statuts. Enfin, la troisième partie de ce chapitre abordera le contexte d'apparition de l'intervention sociale au Québec, définira le concept de l'intervention de proximité et développera son application au CAI, sous la forme de l'accompagnement personnalisé.

1.1 Présentation de l'organisme et questionnement de départ

Le Carrefour d'action interculturelle a été créé en 2014 et reconnu en tant que OBNL (organisme à but non lucratif) en 2015. Il a pour mission de favoriser l'intégration sociale et économique des personnes migrantes¹, de tout statut migratoire, par un accompagnement personnalisé et adapté à leur réalité et leurs besoins. Les services qui y sont offerts s'organisent en trois axes principaux : un service d'accompagnement personnalisé dans les multiples démarches qu'implique une migration, l'organisation d'activités socioculturelles et la sensibilisation de la population à la diversité culturelle. Obéissant à un principe d'accueil inconditionnel, le CAI offre ses services à l'ensemble de la population migrante, soit les résidents permanents et temporaires ainsi que les personnes sans statut migratoire. L'ensemble de ses prestations est encadré par une approche d'intervention dite de proximité qui valorise l'implication des personnes dans leur processus d'intégration, qui vise le développement de leur

¹ Le terme "migrant" ou "personne migrante" est tiré de la définition de l'ONU selon laquelle « migrant » désigne « toute personne qui vit de façon permanente ou temporaire dans un pays dans lequel elle n'est pas née » (UNESCO, 2019). Ainsi, dans ce rapport, nous utiliserons le terme « migrant » lorsque nous faisons référence à la population avec des statuts de résidence temporaire et permanente ainsi qu'aux personnes sans statut légal.

autonomie et l'adaptation des services aux réalités et aux besoins exprimés par les personnes qui fréquentent l'organisme.

L'accompagnement personnalisé est le principal service offert par le CAI. Les intervenants cherchent à répondre aux besoins particuliers des individus, tant sur le plan des besoins matériels comme l'ameublement, l'alimentation ou l'habillement, que sur celui des besoins plus complexes tels que les démarches administratives, la recherche d'emploi, l'accès aux loisirs ou aux services de santé. L'accompagnement, par une démarche individualisée et sur mesure, vise également à consolider les capacités d'action des personnes migrantes sur leur vie, leur sentiment d'appartenance à la société d'accueil et leur réseau d'entraide (CAI, Rapport d'activité, 2018-2019).

Le rapport annuel de 2018-2019 du CAI révèle que quinze familles originaires de onze pays différents, soit quarante-neuf personnes, ont bénéficié du service d'accompagnement personnalisé au cours de cette année. Près de la moitié de cette population avait un statut de résident permanent lors de leur demande de service, et une proportion non négligeable d'entre elle était en attente de statut (demandeurs d'asile ou personnes en situation irrégulière) (CAI, Rapport d'activités, 2018-2019). L'hétérogénéité de la population ainsi que le caractère personnalisé de ce type d'accompagnement présentent un défi majeur pour le CAI en termes de temps et de réponses à la multiplicité des besoins des bénéficiaires. C'est pourquoi l'organisme s'interroge sur les effets concrets de l'accompagnement personnalisé auprès de la population migrante de la ville de Québec. Il souhaite en connaître les effets, afin d'être capable de réévaluer ses pratiques dans l'éventualité où celles-ci ne répondraient pas à leurs objectifs, et pour pouvoir les adapter en fonction des résultats obtenus grâce à cette recherche.

1.2 Migration au Canada et au Québec

Pour comprendre l'expérience de l'accompagnement personnalisé par la population migrante, il faut au préalable poser le contexte de la migration au Canada et au Québec. Cette section abordera donc les politiques qui l'encadrent au niveau fédéral et provincial, puis les différents statuts existants, en incluant un portrait général sociodémographique de cette population au Québec.

1.2.1 *Les politiques migratoires*

Depuis la création de la Confédération canadienne en 1867, la politique migratoire a connu de nombreux changements et cherché à concilier la volonté d'accueil de la population migrante, jugée nécessaire à l'avenir économique et démographique du pays, tout en essayant d'y maintenir un « équilibre identitaire et culturel » (Daniel, 2003 : 46). La loi sur l'immigration de 1976 marque un changement important de politique en matière d'immigration et forme la base de la législation actuelle (Dirks, 2006 : 6). Les objectifs de cette loi relient les besoins démographiques, sociaux et économiques du pays à des principes de diversité et à la non-discrimination dans l'accueil des migrants (Dirks, 2006 : 6).

Le programme actuel d'immigration au Canada, tel qu'énoncé dans la loi sur l'immigration et la protection des réfugiés, vise à « favoriser le développement économique et la prospérité du Canada, et à faire en sorte que toutes les régions puissent bénéficier des avantages économiques découlant de l'immigration » (Rapport annuel IRCC, 2018 : 5). Pendant de nombreuses années, le Canada accueillait principalement des migrant-e-s permanent-e-s, essentiellement les travailleur-euse-s qualifié-e-s, sélectionné-e-s par un système de points, selon les critères de formation, d'expérience professionnelle et de connaissance des langues officielles (Fleury, Bélanger, Haemmerli, 2018 : 82).

Depuis 2006, le nombre de migrant-e-s temporaires arrivé-e-s au Canada a dépassé celui des migrant-e-s permanent-e-s (Pellerin, 2011 : 66). Ce changement s'inscrit dans une tendance à la hausse du recours à des migrant-e-s temporaires, observée dans plusieurs pays du Nord (Pellerin, 2011). Ce renversement de situation a également eu lieu au Québec. En 2017, environ 80 505 personnes ont signé un permis, de travail ou d'études, pour être résident-e temporaire au Québec² (Beausoleil, 2018), comparativement à 56 500 ayant obtenu un statut de résident permanent (Benzakour, 2019, graphique 3.2 : 40).

À l'échelle provinciale, le Québec a eu pendant longtemps peu de pouvoir décisionnel quant à la gestion de l'immigration. Ce n'est qu'à partir de 1968, avec la création du Ministère de l'Immigration du Québec, que la province a commencé à évaluer les demandes d'admission

² Ce total est une estimation afin de donner un ordre de grandeur. Nous n'avons pas accès à un chiffre total exact, du fait qu'il est possible que les résidents temporaires possèdent deux permis durant la même année.

de « candidat-e-s » à la migration (Belabdi, 2004 : 7). Depuis l'Accord Canada-Québec relatif à l'Immigration et à l'admission des aubains de 1991, le Québec possède sa propre politique ainsi que sa propre législation en matière de migration et d'intégration (Béchar, 2018). À l'instar d'autres provinces canadiennes, le Québec possède ainsi un pouvoir discrétionnaire en matière de politiques migratoires. En vertu de l'Accord Canada-Québec, il peut dès lors sélectionner ou co-sélectionner avec le Canada certaines catégories de migrant-e-s. À la suite de cette co-sélection, c'est le Canada (échelle fédérale) qui reste responsable de la phase d'admission finale (Béchar, 2018).

1.2.2 Les catégories migratoires

Au Canada et au Québec, la migration se subdivise en deux grandes catégories : le statut de résidence temporaire et le statut de résidence permanente. Toutes deux sont définies par le Ministère de l'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada. Ces deux catégories sont présentées par la politique migratoire du Québec et visent des objectifs différents. Les statuts qui leur sont associés conditionnent certains services auxquels la population migrante a accès.

Selon les chiffres du recensement de 2016, la population du Québec est composée à 13,7 % de personnes ayant le statut de résidents permanents et à 1,1 % de résidents temporaires (Institut du Québec, 2018 : 5). Ce taux est près de celui du Canada où la population migrante, soit toutes personnes nées à l'extérieur du Canada, représente une personne sur cinq (Statistiques Canada, 2017). Nous présenterons également une troisième catégorie, celle des personnes en attente de statut, parce qu'elles font partie de la population qui bénéficie des services du CAI.

La résidence permanente

Une personne détenant le statut de résidence permanente obtient le droit de résider au Québec de façon permanente, sous certaines conditions, ce qui lui ouvre l'accès à de nombreux droits similaires à ceux des citoyen-e-s canadien-ne-s et lui donne la possibilité, à terme, de le devenir. Les catégories telles que les migrant-e-s économiques, les familles des résident-e-s permanent-e-s et les réfugiés ayant obtenu l'asile pour motifs humanitaires font partie des résident-e-s permanent-e-s.

Parmi les résident-e-s permanent-e-s admis-e-s en 2017 au Québec, 59 % sont des migrant-e-s économiques, 22 % sont issus du regroupement familial et 18 % sont des personnes réfugiées (Benzakour, 2019, graphique 3.3 : 41). Le taux de migrants permanents au Canada est très similaire à celui du Québec³.

La majeure partie des personnes migrantes permanentes est originaire d’Afrique du Nord (91 194), puis d’Europe occidentale (49 994) et d’Asie orientale (38 362) (Benzakour, 2019, graphique 3.6 : 44). De plus, les données montrent qu’au sein de cette population, 50 % connaissent le français, tandis que 20 % connaissent l’anglais seulement (Benzakour, 2019, graphique 3.4 : 42). Cela semble refléter le système de sélection des migrant-e-s économiques qui, au Québec, contrairement au Canada⁴, valorise fortement la connaissance de la langue française.

En effet, dans la politique migratoire québécoise, la province a la liberté de sélectionner les migrant-e-s économiques. Cependant, la sélection des réfugié-e-s pour motif humanitaire et des personnes faisant partie de la catégorie du regroupement familial relève de la compétence du gouvernement fédéral. Parmi les résident-e-s permanent-e-s, les travailleur-euse-s qualifié-e-s représentent la moitié des personnes qui ont bénéficié du service d’accompagnement personnalisé au CAI, entre 2018 et 2019.

La résidence temporaire

Une personne détenant un permis de résidence temporaire a seulement l’autorisation de résider au Québec pour une durée déterminée, avec un permis de travail ou un permis d’études. Les personnes avec un statut de résidence temporaire représentent une grande proportion (66 %) de la population ayant bénéficié de l’ensemble des services du CAI. Au Québec, il existe trois grands types de permis de résidence temporaire, qui se subdivisent en de multiples sous-catégories offrant des conditions d’accès et des droits variables.

³ La part des migrants permanents (159 262) admis en 2017 est nettement plus élevée par rapport aux admissions liées au regroupement familial (82 470) et celles des réfugiés (44 747) (Rapport annuel IRCC, 2018 : 13).

⁴ Dans un ordre décroissant, l’Inde, les Philippines et la République populaire de Chine sont les pays de provenance principaux des résidents permanents (Rapport annuel IRCC, Tableau 1, 2018 : 37).

Le premier s'intitule le Programme des travailleurs étrangers temporaires (PTET). Les travailleur-euse-s étranger-ère-s temporaires sont sélectionné-e-s à la suite d'une *étude d'impact sur le marché du travail* (EIMT), visant à vérifier que l'offre proposée à un-e étranger-ère n'a pas d'effets négatifs sur le marché du travail et que les résident-e-s permanent-e-s ou plus généralement canadien-ne-s ne sont pas disponibles pour ce type d'emploi (Lu, Hou, 2017 : 8). Ces travailleur-euse-s possèdent un permis de travail fermé, rattaché à l'entreprise qui les emploie et donc non transférable chez un autre employeur. Ce programme comporte quatre volets spécifiques⁵. La population des travailleur-euse-s étranger-ère-s temporaires (PTET) admis au Québec en 2017 est majoritairement en provenance des pays d'Amérique du Sud (Beausoleil, 2018, tableau 1b : 11), et une grande partie d'entre elle ne parle ni le français, ni l'anglais (Beausoleil, 2018, tableau 1a : 10). Les personnes de cette catégorie composent 11 % de toute la clientèle du CAI (CAI, Rapport d'activités, 2018-2019).

Le second type de permis de résidence temporaire est le Programme de mobilité internationale (PMI). Ce programme ne nécessite pas une EIMT et comprend soit des permis de travail ouverts permettant de travailler pour tout employeur, soit des permis « ouverts restreints » qui limitent la profession ou le lieu, mais jamais l'employeur (Lu, Hou, 2017 : 9). La population faisant partie de cette catégorie semble être peu représentée au CAI.

Le troisième type de résidence temporaire est la catégorie des étudiant-e-s internationaux-ales. L'étudiant-e international-e détient un permis d'études lorsque la durée de celles-ci est de plus de six mois et qu'il est inscrit dans un établissement d'enseignement désigné au Canada (IRCC, 2019). Les étudiant-e-s internationaux-ales, au Québec, proviennent surtout de France, mais aussi de la Chine (Beausoleil, 2018, Tableau 5b : 29) et connaissent au moins l'une des deux langues officielles (Beausoleil, 2018, Tableau 5 : 27). Ils et elles ont été très nombreux-euse-s à participer aux activités socioculturelles offertes par le CAI. Ils représentaient 44 % de toute la population migrante qui est venue au CAI pour l'ensemble des activités, en 2018-2019.

⁵ Il existe quatre volets selon lesquels un employeur peut faire une demande au PTET : le travailleur peu qualifié, le travailleur hautement qualifié, les programmes des travailleurs agricoles saisonniers (PTAS) et le travail des aides familiales (Lu, Hou, 2017 : 8).

Les personnes en attente de statut

Outre les deux statuts migratoires permanent et temporaire, il existe également des personnes en attente de statut. Il s'agit de deux groupes distincts, mais partageant le fait de vivre dans l'incertitude de leur statut administratif. Le/la demandeur-euse d'asile dépose une demande de statut de réfugié au sens de la Convention de Genève des Nations Unies, auprès du gouvernement fédéral. Durant cette attente, il/elle dispose d'un statut de résident temporaire (Fleury, Bélanger, Haemmerli, 2018 : 84). La personne sans statut migratoire légal (entrée irrégulière ou perte de statut) n'a pas l'autorisation de rester dans le pays. Le CAI accueille un nombre de plus en plus grand de demandeurs d'asile, mais aussi de personnes en situation irrégulière qui sont recommandées par d'autres organismes.

Ces distinctions entre les différentes catégories migratoires sont importantes, car les droits, les conditions de travail et les accès à certains services varient selon le statut des personnes, le permis de résidence et le pays d'origine (Fleury, Bélanger, Haemmerli, 2018 : 84). Par exemple, en ce qui concerne l'accès aux cours de français, l'ensemble des résident-e-permanent-e-s sont admissibles à temps complet ou partiel et bénéficient d'une contribution financière pour y assister. Cependant, les travailleur-euse-s étranger-ère-s temporaires ou les étudiant-e-s peuvent bénéficier de ces cours, uniquement si certaines conditions liées à leur permis de séjour les y autorisent (MIFI, 2019). En outre, certains groupes de résident-e-s temporaires doivent souscrire à une assurance maladie privée, parce que leur pays d'origine n'a pas d'entente bilatérale avec le Canada. Ils ne sont donc pas, dans ce cas, admissibles au Régime d'assurance maladie du Québec (RAMQ, 2019). Enfin, le permis de certains travailleur-e-s temporaires ne leur donne pas le droit de faire des études et certains n'ont pas le droit de migrer avec les membres de leur famille (IRCC, 2019 ; dans Fleury, Bélanger, Haemmerli, 2018 : 84). Ceux-ci devront venir les rejoindre plus tard.

Dans cette partie, nous avons vu qu'au Québec, il existe des catégories migratoires démontrant la diversité des voies d'entrée et de séjour sur le territoire. La population migrante de Québec vient de pays différents et présente des statuts variés, donnant accès à des avantages différenciés, ce qui engendre des préoccupations et des besoins différents chez cette population. Le statut migratoire conditionne certains services que les personnes migrantes peuvent recevoir de la part des organismes publics et communautaires de la ville de Québec et peut affecter leur expérience migratoire.

1.3 Intervention de proximité auprès de la population migrante

Tel que mentionné dans l'introduction, l'objectif principal de cette étude vise à connaître l'expérience de l'accompagnement personnalisé de personnes migrantes proposé par le CAI. Pour mieux comprendre cette expérience, il est important de définir l'objet de celle-ci, soit l'accompagnement personnalisé. Il s'agira, dans cette partie de la problématique, de dresser le contexte de l'intervention sociale au Québec, de situer l'approche d'intervention de proximité et finalement, de décrire les caractéristiques de l'accompagnement personnalisé.

1.3.1 Le contexte d'émergence d'intervention sociale au Québec

Définie de manière générale, l'intervention sociale a pour objectif d'aider les individus à « accroître leurs capacités de direction, de relation et d'innovation [...] en vue d'augmenter l'efficacité de l'ensemble du système » (Ackermann, 2019 : 1). Au Québec, elle est d'abord mise en place par l'Église catholique au 19^e siècle, puis investie par l'État à partir des années 1970. Elle a depuis connu différentes formes et applications. Cependant, deux transformations majeures sont à l'origine du champ de l'intervention sociale telle qu'elle se pratique aujourd'hui. La première, consiste à l'appréhension des problèmes sociaux non seulement du point de vue des responsabilités individuelles, mais aussi en fonction des structures sociales dans lesquelles vivent les individus (Dubois, Garceau, 2000 : 22). Deuxièmement, et découlant de ce changement d'approche, le monde de l'intervention sociale devient plus critique envers l'action de l'État, considérée en partie responsable de ces structures sociales productrices d'inégalités. L'intervention sociale renvoie désormais à un ensemble d'activités qui a pour visée principale le changement social et non plus uniquement le changement sur le plan individuel. Ainsi, les travailleur-euse-s sociaux-ales se perçoivent désormais comme des agents de changement social, cherchant à améliorer les situations individuelles, en tenant compte des causes structurelles (Dubois, Garceau, 2000 : 25).

1.3.2 Les traits caractéristiques de l'intervention de proximité

Le CAI préconise l'approche d'intervention de proximité, à travers le service de l'accompagnement personnalisé. Cette intervention est une approche spécifique d'intervention sociale, axée sur l'inclusion de la personne dans le développement de son autonomie ainsi que dans son processus d'intégration (CAI, Rapport d'activités, 2018-2019). La critique des travailleur-euse-s sociaux-ales envers l'action de l'État et son dysfonctionnement face aux nouveaux problèmes sociaux, survenue dès les années 1980, a conduit à l'apparition de cette nouvelle forme d'intervention dite de proximité (Clément et al, 2009 : 1). Ce type d'intervention est mis en œuvre par un grand nombre d'organismes communautaires au Québec.

L'approche de l'intervention de proximité se caractérise par trois éléments. Sa « mise en proximité », tout d'abord, consiste à aborder les problèmes sociaux dans leur globalité, en prenant en compte l'ensemble de leurs dimensions sociale, politique et économique (Clément et al, 2009 : 4). Elle désigne également une proximité territoriale qui implique de joindre les personnes dans des lieux près de leur domicile. Ensuite, elle désigne un processus par lequel les travailleur-euse-s sociaux-ales tentent de régler les problèmes, en travaillant directement en collaboration avec les populations visées, sans avoir à passer par les institutions dépendantes d'un système considéré comme dysfonctionnel (Poyraz et al, 2005 : 19). Enfin, elle englobe un ensemble d'outils qui sont développés en co-construction entre l'intervenant-e et le/la participant-e. L'accompagnement personnalisé est l'un des outils spécifiques de ce type d'intervention, qui a pour caractéristique principale la co-construction.

1.3.3 L'accompagnement personnalisé offert par le CAI

La philosophie d'intervention du CAI se traduit par un accompagnement inclusif des personnes en favorisant leur participation. L'organisme a pour valeur principale de ne pas travailler *pour* les participant-e-s, mais *avec* ces dernier-ère-s, afin de renforcer leur pouvoir d'agir et leur permettre de développer leur sens des responsabilités.

Le modèle d'accompagnement personnalisé possède deux aspects qui le définissent. En premier lieu, il privilégie la relation interpersonnelle entre le/la participant-e et l'intervenant-e.

En effet, par un souci de l'autre, la présence et l'écoute, il accorde un rôle participatif aux participant-e-s dans la résolution de leurs problèmes et valorise une co-production du changement (Laramée, 2013 : 16). En second lieu, le modèle d'accompagnement personnalisé a pour objectif de concevoir les réalités particulières des participant-e-s dans leur globalité. Cela signifie que ce modèle de suivi tente d'aborder les situations réelles des participant-e-s, qui sont souvent complexes, en valorisant les interactions entre les individus (participants, intervenants, communautés et organisations) et en les considérant en relation avec le contexte (familial, économique, social, culturel, etc.) dans lequel elles prennent place (CCDUS, 2012 : 4). De plus, comme le souligne Christian Helson (2009), l'accompagnement relève d'une indisciplinisme qui laisse autant de place à l'intuition et l'improvisation qu'à la méthode, à la rencontre qu'à l'anticipation [...] bref, à l'intersubjectivité d'individus désormais en réseaux » (Helson, 2009, dans Laramée, 2013 : 9). Ainsi l'accompagnement est une pratique fondamentalement relationnelle parce que c'est à travers les liens de proximité que le/la professionnel-le redonne dignité, confiance et estime de soi, permettant d'accroître l'autonomie des personnes accompagnées (Ion, Ravon, 2005 ; dans Laramée, 2013 : 17-18).

Nous avons vu dans ce chapitre que le profil de la population migrante habitant au Québec est très hétérogène. Selon les éléments constituant leurs profils, les personnes migrantes ont des besoins, mais aussi des droits et accès aux services différenciés. Certains de ces éléments peuvent générer des difficultés à différents moments du parcours migratoire. L'ensemble de cette population, quel que soit son statut, a la possibilité de faire appel aux services du CAI, qui utilise une approche respectant à la fois l'individu dans sa globalité et adapte ses services aux réalités subjectives des personnes. De plus la dimension relationnelle est l'une des composantes importantes de l'accompagnement personnalisé. Nous allons présenter, dans le prochain chapitre, l'approche théorique appropriée ainsi que les concepts centraux de cette recherche.

Chapitre 2 Cadre théorique et conceptuel

Le cadre théorique présenté dans cette section consiste en l'approche des parcours de vie. Cette approche permet la construction du concept de parcours migratoire, de l'instrument de collecte des données et contribuera également à l'analyse des données. Dans la première partie de ce chapitre, quelques définitions de celle-ci ainsi que de ses cinq principes seront exposées. Dans la seconde partie, les deux concepts centraux de cette étude, soit l'expérience de l'accompagnement personnalisé et le parcours migratoire seront définis. L'ensemble des éléments de la problématique dans la section précédente, ainsi que le cadre théorique et conceptuel, nous permettront, à la fin de ce chapitre, de formuler la question et les objectifs de recherche, ainsi que les hypothèses que nous chercherons à vérifier.

2.1 Cadre théorique : l'approche des parcours de vie

La théorie du parcours de vie constitue le cadre théorique adopté pour cette étude. Cette orientation théorique est de plus en plus utilisée dans l'étude du développement des vies humaines, parce qu'elle propose d'expliquer les liens entre le changement social, la structure sociale et l'action de l'individu (Saint-Jacques, 2009 : 29). Considérant la vie humaine comme une totalité, la théorie du parcours de vie s'intéresse à son organisation et à son déroulement dans le temps (Lalive d'Épinay et al, 2005 : 188). Elle représente un mode singulier d'explication et d'appréhension de la réalité sociale, en plaçant la réalité subjective de l'individu et son contexte socio-historique au centre de l'analyse (Gaudet, 2013 : 16).

Plusieurs concepts permettent d'étayer cette théorie. Le parcours de vie est constitué de différentes « trajectoires » familiales, éducationnelles, professionnelles ou résidentielles, constituant les différentes sphères de la vie d'un individu, plus ou moins liées entre elles. La connaissance de ces trajectoires dans le parcours migratoire, permettra de mieux identifier les difficultés rencontrées par les personnes dans le parcours et les besoins qui leur sont associés. Chacune de ces trajectoires est marquée par des « transitions » et des « bifurcations ». La notion de transition fait référence à un changement de stade ou de rôle social prévisible, tel que le passage à l'âge adulte ou le passage à la retraite et implique plusieurs changements dans la vie de l'individus. La migration constitue également une transition dans la mesure où elle entraîne

« un changement de résidence, changement d'emploi et changement de relations sociales » (Simmons, 1987 ; dans Piché, 2013 : 154). La migration en tant que transition implique de retrouver un nouveau fonctionnement, de nouveaux repères et de redéfinir son rôle et statut social dans le pays d'arrivée. Selon Stéphanie Gaudet, les phénomènes de transitions « compris dans leur aspect dynamique (...) sont essentiels et doivent être impérativement saisis afin de comprendre les embûches et les leviers qui permettront ou non à un individu d'améliorer sa situation socioéconomique et son bien-être » (Gaudet, 2013 : 38). Une transition intervenant dans une trajectoire a un impact sur les autres trajectoires (Lalive d'Epinay et al, 2005 : 203).

Les trajectoires peuvent aussi être marquées par des « bifurcations ». Cette notion désigne un changement plus soudain et imprévisible, c'est-à-dire non anticipé par les personnes. Certains évènements comme un changement de carrière, l'arrivée d'un enfant ou encore le projet de migrer, bien qu'ils aient été décidés est prévu par les individus, peuvent entraîner un certain degré d'imprévisibilité dans les trajectoires.

Selon Gherghel et Saint-Jacques (2013 : 34-47), la théorie du parcours de vie comporte cinq principes de base qui rendent compte des contextes de vie des individus. Ces principes seront utilisés pour construire le concept de parcours migratoire et formuler la question de recherche ainsi que lors de l'analyse des données. Ces principes sont les suivantes :

- 1) *Le développement tout au long de la vie.* Le développement de l'individu est un processus continu se déroulant tout au long de la vie, multidimensionnel, composé de facteurs sociaux, biologiques et psychologiques et qui englobe plusieurs sphères de la vie telles que familiale, éducationnelle, professionnelle (Gherghel, Saint-Jacques, 2013 : 34).
- 2) *La capacité d'agir ou l'intentionnalité des individus.* Les choix et actions de l'individu sont cadrés par les opportunités qui s'offrent à lui et les contraintes imposées par les structures sociales et historiques (Gherghel, Saint-Jacques, 2013 : 36). Malgré les structures institutionnelles qui cadrent les individus, ce principe met l'accent sur la capacité de ces derniers à construire leur vie en donnant de nouvelles significations aux normes. Ce principe permet de considérer les personnes migrantes comme actrices de leur parcours migratoire, effectuant des choix dans un univers contraint et normé qu'elles s'approprient.

- 3) *L'insertion des vies dans le temps et l'espace.* Ce principe met en avant le fait que le développement de la vie est façonné par la période historique et le contexte social. Cela signifie que la vie des individus est cadrée par des structures sociales, qui constituent le contexte de vie des individus, tels que le contexte familial, social, géographique, historique (Gherghel, Saint-Jacques, 2013 : 39). Dans cette étude, nous chercherons précisément les structures contraignantes qui orientent l'expérience migratoire des personnes et l'importance de leur temporalité, pouvant conduire à une demande d'aide extérieur.

- 4) *La temporalité des évènements de la vie.* Ce principe permet l'analyse d'une situation donnée dans un processus dynamique en considérant l'histoire passée et les implications futures (Lalivé d'Epinay, 2012 : 24). Selon Charles Fleury « Les individus construisent leur présent et leur avenir sur la base des contraintes et des possibilités déterminées par leur passé » (Fleury, 2013 : 93). Nous prendrons en considération les objectifs que poursuivent les personnes par le projet d'émigrer au Canada ainsi que leurs projets pour le futur, afin de cerner leur expérience migratoire dans sa globalité.

- 5) *Les vies sont interreliées.* Ce principe met l'accent sur le fait que les individus ne vivent pas de manière totalement solitaire. Ils sont intégrés dans un réseau social composé de multiples relations. Les changements que vit l'individu dans son parcours affectent également les membres de sa communauté, de sa famille. Inversement, les actions des personnes de son entourage sont susceptibles de produire des effets sur la vie de l'individu (Gherghel, Saint-Jacques, 2013 : 46).

Ces notions nous permettent de penser le parcours des personnes migrantes en tant qu'un processus dynamique, qui implique de nombreux changements et entraîne de nouvelles organisations de vie. Dans ce parcours, il peut y avoir plusieurs transitions en même temps, liées au changement de résidence, à un nouvel emploi, à l'organisation familiale, par exemple, pour la garde des enfants, qui peuvent affecter plusieurs domaines de la vie de l'individu ainsi que les membres de sa famille.

2.2 *Cadre conceptuel*

L'objet de cette étude est de connaître les façons dont la population migrante a expérimenté le service de l'accompagnement personnalisé offert par le CAI. Or, pour connaître comment les personnes ont reçu et perçu ce service ainsi que ses effets, nous devons avoir connaissance du contexte dans lequel elles y ont eu recours. Cela conduit à la construction du concept de parcours migratoire. Le concept de l'expérience de l'accompagnement personnalisé, quant à lui renseignera sur le déroulement de ce service. Ces deux concepts nous conduisent à la question de recherche, et sont à la base de la construction de la grille d'entretien (Annexe 1 : 112).

2.2.1 *Le parcours migratoire*

Dans le cadre de cette recherche, le concept de parcours migratoire est construit sur la base des outils de l'approche de parcours de vie. Nous avons vu que cette approche est une perspective théorique qui organise la complexité de la vie sociale en tenant compte de la temporalité, du contexte sociohistorique, des contraintes structurelles et des capacités actanciennes (*agency*) (Carpentier, White, 2013 : 279).

Les composantes du concept de parcours migratoire, sélectionnées pour cette étude, sont la temporalité, les structures sociales et la subjectivité des acteurs.

La temporalité a trait aux trois moments qui se succèdent ; le projet migratoire, l'expérience migratoire et les projets futurs. La dimension du projet migratoire englobe les informations concernant les démarches effectuées avant la migration au Québec, la situation socio-économique avant le départ, ainsi que les attentes et objectifs poursuivis dans le projet de la migration. La dimension de l'expérience migratoire renvoie à l'ensemble des éléments liés à l'arrivée et la vie actuelle de la personne. Elle comporte des indicateurs tels que la démarche d'installation, le statut migratoire, les besoins, les difficultés et stratégies, le parcours de formation et professionnel ainsi que les relations sociales. La temporalité au sein même de cette dimension sera prise en compte, c'est-à-dire que nous porterons une attention particulière aux démarches que font les répondant-e-s en même temps, et les événements vécus dans un laps de temps court. Enfin, la dernière dimension de ce concept, le projet futur, désigne les objectifs poursuivis de la personne concernant son avenir.

Les structures sociales et la subjectivité des acteurs font référence aux deux niveaux d'analyse proposés par la théorie du parcours de vie. Le niveau macrosocial s'intéresse aux structures sociales et au contexte sociohistorique qui influencent les parcours de vie. Cela renvoie au fait que la vie des individus est orientée par des contraintes, mais aussi des opportunités liées aux normes sociales, aux systèmes de règles ainsi qu'à leurs positions sociales (Lalive d'Épinay et al, 2005 : 203). Le niveau microsociale, quant à lui, met l'accent sur les motivations, les actions et les significations données par les individus à leurs expériences (Gherghel, Saint-Jacques, 2013 : 55). Cette réalité subjective est le résultat d'une construction par l'individu d'une certaine perception de son existence, cette construction se réalise à la suite d'une négociation avec les normes et règles en vigueur. C'est pour cette raison que dans chacune des trois dimensions, il existe des sous-dimensions objectives et subjectives. Certains des indicateurs sont de l'ordre des éléments objectifs tels que la situation socio-économique, le processus d'installation, le statut de résidence ainsi que les relations sociales. D'autres indicateurs, subjectifs, relèvent plutôt des besoins, des difficultés rencontrées, des stratégies trouvées ainsi que des objectifs poursuivis.

2.2.2 L'expérience de l'accompagnement personnalisé

Considérant que nous souhaitons connaître l'expérience de la population migrante au sein de l'organisme et précisément le service de l'accompagnement personnalisé, la collecte des données s'organise autour de trois dimensions qui entourent le service de l'accompagnement personnalisé. La première englobe les motivations de la population migrante derrière sa démarche de faire appel aux services du CAI. Nous pensons que les besoins et les difficultés rencontrées, ses expériences antérieures avec d'autres organismes communautaires et publics, ainsi que sa représentation du rôle des intervenants sont des éléments à l'origine de la demande de service auprès du CAI.

La seconde dimension de l'accompagnement personnalisé consiste à connaître son déroulement. Rappelons que ce service se caractérise par son adaptabilité aux besoins particuliers ainsi que par la place qu'occupe la relation interpersonnelle. De ce fait, une série d'indicateurs tels que les modalités des rencontres, les types de services demandés et reçus, la description et l'évolution de la relation interpersonnelle entre l'intervenant et la personne

migrante, nous informeront sur le déroulement précis de l'accompagnement pour chaque personne.

La dernière dimension permet de connaître l'évaluation que fait chaque personne, selon les changements qu'elle a pu constater à la suite de l'accompagnement personnalisé, dans quelle mesure ce service a correspondu à ses attentes, ainsi que l'appréciation du service.

2.3 La question et les objectifs de recherche

À partir des éléments de la problématique, de la revue de littérature, du cadre théorique et conceptuel, la question de recherche est la suivante :

De quelles façons l'expérience de l'accompagnement personnalisé, vécue par les personnes migrantes à Québec, au sein de l'organisme Carrefour d'action interculturelle, s'inscrit-elle dans leur parcours migratoire ?

Par cette question, nous cherchons à appréhender l'expérience de l'accompagnement personnalisé vécue par les personnes, grâce aux données recueillies sur leur parcours migratoires. Cette question de recherche comporte deux volets qui orienteront les objectifs et les hypothèses. Le premier cherchera les événements survenus ainsi que les difficultés rencontrées dans le parcours migratoire conduisant les personnes à avoir recours aux services du CAI. Le second visera à comprendre les effets de l'accompagnement personnalisé sur les parcours migratoires des personnes, à travers différents types de services dont elles ont bénéficié.

De la question de recherche découlent cinq objectifs qui seront poursuivis tout au long de la recherche :

1. Connaître différents aspects de l'expérience de l'accompagnement personnalisé vécue par les membres de la population migrante ciblée, soit les motivations sous-jacentes à la demande de service, le déroulement de l'accompagnement personnalisé et l'appréciation qu'ils et elles en font ;

2. Explorer les éléments composant l'ensemble du parcours migratoire des personnes, soit la situation socio-économique avant et après la migration, les démarches avant la migration, celles de l'installation, les objectifs liés au projet migratoire, les difficultés et stratégies lors de l'installation ainsi que les objectifs poursuivis pour le futur ;
3. Identifier quels sont les situations rencontrées lors de l'expérience migratoire par les personnes, les conduisant à faire appel au service du CAI ;
4. Comprendre dans quelle mesure le service de l'accompagnement personnalisé, par le biais des services proposées, est-il adaptée aux besoins des répondant-e-s, en fonction de leur vécu migratoire ;
5. Saisir dans quelle mesure l'intervention du CAI, par le service de l'accompagnement personnalisé, oriente la poursuite des parcours migratoires.

2.4 Les hypothèses

Considérant la revue de littérature ainsi que les informations recueillies lors de la pré-enquête, les hypothèses suivantes peuvent être formulées :

1. Notre première hypothèse consiste à penser que les raisons principales expliquant le recours au CAI seraient les contraintes légales rencontrées par nos répondant-e-s, soit les droits et accès aux services associés à leur statut migratoire.
2. Nous avons ensuite posé l'hypothèse que nous identifierions des besoins communs à la population rencontrée résultant de difficultés communes liée au contexte de la migration à Québec, et ce, malgré la diversité des statuts migratoires, des droits et accès aux services qui leur sont associés.
3. Une autre hypothèse consiste à penser que l'accompagnement personnalisé favorise la continuation du parcours migratoire, dans la mesure où par ce service, les intervenant-e-s, en tenant compte des besoins des personnes en fonction de leur parcours migratoire, participent à surmonter les obstacles rencontrés dans la poursuite du parcours migratoire.

4. Enfin, étant donné que l'accompagnement personnalisé est fortement caractérisé par une proximité relationnelle, la relation entre la personne et l'intervenant-e du CAI jouerait un rôle central dans le processus d'installation et l'expériences migratoire.

Chapitre 3 Cadre méthodologique

Ce chapitre présente les aspects méthodologiques de la recherche. Dans un premier temps, l'approche privilégiée et le type de recherche seront présentés. La population à l'étude ainsi que le recrutement seront par la suite décrits. Le choix et la construction de l'instrument de collecte de données et le déroulement des entrevues seront également explicités. À la fin de ce chapitre, les résultats d'une pré-enquête réalisée avant le début du recrutement seront également exposés.

3.1 L'approche méthodologique privilégiée et type de recherche

Cette question de recherche a été abordée en adoptant une approche méthodologique qualitative. La recherche qualitative permet précisément « une centration sur le sujet, la prise en compte de la subjectivité du chercheur et des sujets ainsi que la valorisation des expériences et des potentialités des sujets » (Adanon, 2006 : 13). Cette approche, en mettant le chercheur en contact direct avec le vécu et les représentations des participant-e-s, rend possible une analyse en profondeur de ces réalités subjectives. De plus, selon Lucille Guilbert (2007), l'approche qualitative est particulièrement pertinente dans le cas des études qui utilisent l'approche du parcours de vie (Guilbert, 2007). En effet, « l'approche qualitative vise à comprendre comment les gens construisent et interprètent la situation sociale dans laquelle ils sont engagés, comment cette compréhension et interprétation sont construites à partir des expériences passées et des savoirs acquis, et comment cette compréhension et interprétation influencent leurs attitudes et leurs comportements dans les interactions présentes et futures » (Guilbert, 2007 : 17).

Plus précisément, cette recherche est de type déductif, dans la mesure où, à la suite d'une revue de littérature, des hypothèses ont été formulées en lien avec la question de recherche et ont été vérifiées grâce à l'analyse des données recueillies (Bourgeois, 2016 : 68). Cependant, puisque l'intérêt est basé sur le vécu des individus, les données recueillies sur le terrain, liées à leur subjectivité, ont également participé à la production de la connaissance (Adanon, Guillemette, 2007 : 31). Pour Adanon et Guillemette, en sciences sociales la recherche qualitative n'est jamais exclusivement déductive ou inductive, parce qu'elle s'ajuste à la complexité des réalités humaines et sociales.

3.2 La population à l'étude et le recrutement

La population de cette recherche est composée de toute personne migrante ayant bénéficié du service d'accompagnement personnalisé au CAI, quel que soit leur statut migratoire. La sélection des participant-e-s a été réalisée néanmoins selon trois critères. Premièrement, nous avons recruté des individus ayant bénéficié du service d'accompagnement personnalisé à un moment ou un autre de leur parcours migratoire, en excluant ceux qui ont participé uniquement à d'autres services offerts par le CAI, tels que les activités socioculturelles. Deuxièmement, les participant-e-s pouvaient être des personnes qui bénéficient actuellement de l'accompagnement ou qui en ont bénéficié au cours des cinq dernières années. En dernier lieu, nous avons choisi les individus ayant eu un nombre minimum de trois suivis en accompagnement personnalisé. Cela avait pour objectif d'exclure les personnes pour qui l'accompagnement s'est déroulé sous la forme de « suivi ponctuel », c'est-à-dire un suivi ne dépassant pas une ou deux rencontres avec l'intervenant-e, ce qui ne nous aurait pas permis d'obtenir la richesse de données recherchées. Il n'y a pas d'autres critères de sélection concernant entre autres la composition familiale, le statut migratoire, le genre ainsi que l'origine ethnique de la population. En effet, selon le rapport annuel 2018-2019 du CAI, un total de 15 familles, soit 49 personnes, ont bénéficié de ce service (CAI, Rapport d'activités, 2018-2019). Compte tenu de ce petit bassin de population, ajouter des critères supplémentaires de sélection aurait risqué de trop restreindre l'échantillon.

Le recrutement a eu lieu de la fin du mois de décembre 2019 à février 2020, par l'intermédiaire du Carrefour d'Action Interculturelle et la collaboration de deux intervenant-e-s de l'organisme. À cette fin, une lettre de sollicitation a été préparée et remise à l'organisme (Annexe 2 : 116). Les intervenant-e-s avaient la charge d'envoyer cette lettre à toute personne qui correspondait aux critères de sélection. Elle était également affichée sur le tableau du local principal de l'organisme. De plus, dans le cadre de l'accompagnement personnalisé, les intervenant-e-s côtoient régulièrement les participant-e-s et ont de ce fait pu informer ces dernier-ère-s de manière verbale. Dans le cas où un-e participant-e manifestait un intérêt à participer à la recherche, l'intervenant-e demandait son accord afin de transmettre ses coordonnées à la chercheuse. Ainsi, nous avons pu entrer en contact avec les personnes ayant montré un intérêt, par téléphone ou par courriel, et convenir avec elles d'une date et d'un lieu de rendez-vous. Cette démarche de recrutement a permis de respecter le principe éthique du

« droit à la vie privée », puisque les coordonnées des participants ont été transmises à la chercheuse seulement à la suite de leur accord (Crête, 2016 : 299 *dans* Gauthier, 2016).

3.3 Le choix et la construction de l'instrument de collecte des données

L'entrevue semi-dirigée a été choisie comme méthode de collecte des données. La force principale de cet outil est qu'il permet une connaissance approfondie du sens donné à l'expérience chez le participant-e (Savoie-Zajc, 2016 : 359). En effet, l'entrevue semi-dirigée permet aux participant-e-s d'exprimer leurs perceptions, interprétations et expériences d'un événement, ce qui ajoute un degré de profondeur aux données recueillies (Campenhoudt, Quivy, 2011 : 172). C'est donc une méthode indiquée, dans la mesure où l'objectif principal de cette recherche est d'analyser le discours des acteur-trice-s concernant les événements vécus lors du parcours migratoire qui expliquent leur recours au CAI ainsi que la façon dont la rencontre avec le CAI a eu des impacts sur la suite de leur parcours migratoire.

La construction de schéma d'entrevue s'est faite à partir d'un schéma d'opérationnalisation (Annexe 3 : 117). Cet outil organise la collecte des données autour des concepts centraux de cette étude, soit le parcours migratoire et l'expérience de l'accompagnement personnalisé, ainsi que de leurs dimensions et indicateurs retenus. Ces deux concepts constituent les deux sections principales de la grille d'entretien.

Finalement nous avons réalisé une entrevue à titre de pré-test, afin de vérifier la cohérence et la validité du schéma d'entretien. Cette étape s'est avérée fort constructive, car elle nous a permis de vérifier la cohérence du schéma d'entrevue ainsi que d'y apporter quelques modifications. Cela a confirmé la pertinence des questions ouvertes laissant la possibilité à la personne de raconter. Le pré-test a également permis de valider la structure même de notre schéma d'entrevue qui consistait en une série de questions sur chacune de nos principales dimensions, soit le parcours migratoire et l'expérience de l'accompagnement personnalisé. En effet, lors des entrevues, les personnes racontent leur parcours d'installation à Québec, elles évoquent de manière spontanée la rencontre avec le CAI à un moment de ce parcours. Cette étape a aussi été l'occasion de reformuler certaines questions qui n'étaient pas assez précises.

Cet entretien a été conservé pour l'analyse, étant donné qu'il nous a fourni des données pertinentes pour l'analyse et que la personne avait lu et signé le formulaire de consentement.

3.4 *Le déroulement des entrevues*

Huit entrevues ont été réalisées au total et sept ont été utilisées pour l'analyse, dont celle du pré-test. Nous avons pré-établi un nombre de six à sept entrevues, et avons anticipé que ce nombre pouvait être modifié en cours de recherche selon le critère de « saturation théorique » (Savoie-Zajc, 2016 : 350). Autrement dit, nous avons prévu continuer le recrutement jusqu'au moment où les entrevues n'apporteraient plus d'informations complémentaires utiles à la compréhension du phénomène étudié (Savoie-Zajc, 2016 : 350). Cela s'est avéré pertinent, parce qu'après avoir réalisé sept entrevues, procédé aux retranscriptions et entamé le début de l'analyse, nous avons constaté que certaines données pouvaient être davantage approfondies et complétées. À la suite de ce constat un ajustement a donc été réalisé. Nous avons décidé de ne pas conserver l'une des retranscriptions comportant peu d'informations détaillées et complètes, essentiellement dû à la difficulté dans la maîtrise de la langue. En contrepartie, nous avons effectué une dernière entrevue en veillant à recueillir les informations qui semblaient manquantes. L'ensemble des sept entrevues conservées ont duré en moyenne entre quarante-cinq minutes et une heure quinze. Les lieux des entrevues ont été choisis selon les préférences des participant-e-s. La majorité d'entre elles ont eu lieu à leur domicile, quelques-unes ont été réalisées dans un local que le CAI a mis à notre disposition et une entrevue a eu lieu à l'Université Laval.

Un formulaire de consentement a été préparé et présentés aux participant-e-s et signé avant le début de l'entrevue, afin de les informer du déroulement de l'entrevue et de leurs droits éthiques (Annexe 4 : 119). Cela a été intéressant de constater sur le terrain la pertinence de présenter formulaire de consentement par écrit, dans la mesure où plusieurs des répondant-e-s ont relevé l'importance pour eux du respect de la confidentialité et de l'anonymat, la signature de la chercheuse comptait également à leurs yeux. L'enjeu de la confidentialité ainsi révélée lors du terrain, nous a conduit à apporter quelques modifications à la formulation de certains principes dans le formulaire de consentement. Face à la préoccupation d'un-e répondant-e de savoir si son discours allait être utilisé dans un autre cadre que cette recherche, nous avons par

la suite précisé que les enregistrements ainsi que les retranscriptions seront utilisés uniquement pour cette recherche. Enfin, les principes de confidentialité ont été respectés en détruisant les enregistrements ainsi que les coordonnées personnelles des participants. Seuls les retranscriptions (verbatim) rendues anonymes ont été conservées et seront détruites à la fin août 2020.

En vue de l'analyse, tous les entretiens semi-dirigés ont été enregistrés puis retranscrits. Nous avons procédé à la codification des verbatim à l'aide du logiciel Nvivo, qui est un logiciel d'analyse de contenu qualitatif. Nous avons fait le choix de procéder à une codification qui gardait les grandes catégories reliées aux dimensions de nos deux concepts, mais les codes à l'intérieur de ces catégories ont été créés au fur et à mesure des lectures des verbatim. Cela avait pour objectifs de ne pas nous éloigner de notre question de recherche, objectifs et hypothèses, tout en nous laissant la possibilité de découvrir des résultats inattendus tirés des discours des participant-e-s (Bogdan, Biklen, 1992, dans Deslandes et al, 2012 : 101). Autrement dit, nous avons identifié les passages pertinents de chaque verbatim à l'aides des codes. Ensuite, nous les avons entrés dans les catégories prédéfinis faisant référence aux dimensions des concepts et crée ainsi l'arborescence Nvivo (Annexe 5 : 122).

3.5 La pré-enquête

Avant le début du recrutement et la réalisation des entrevues semi-dirigées, nous avons effectué une pré-enquête. Le but de cette étape était de se familiariser avec le terrain, et plus précisément de mieux connaître en quoi consiste le service d'accompagnement personnalisé offert par le CAI. Le second objectif était de vérifier la cohérence générale de la problématique, en vérifiant par exemple si les concepts choisis pouvaient s'observer sur le terrain et de quelle manière. Enfin, la pré-enquête allait également nous permettre de valider certains de nos choix méthodologiques, tels que la population à l'étude et la construction de la grille d'entretien. Elle a été réalisée en trois étapes, durant les mois d'octobre et de novembre 2019. Premièrement, nous avons effectué une observation participante lors d'une activité de dépannage. Ensuite, nous avons mené un entretien exploratoire avec un intervenant du C.A.I, avant de finalement participer à une activité de cuisine collective.

3.5.1 *Activité de dépannage « friperie »*

La première étape de la pré-enquête a été de participer à une activité de dépannage du CAI, d'une durée d'une heure trente environ. Cette activité consistait à offrir la possibilité à toute personne migrante de venir sélectionner des vêtements ou des objets de première nécessité, à la friperie *La Commode*, qui est un organisme partenaire du CAI. L'objectif général de cette observation était d'abord une première prise de contact avec la population et le terrain. Un autre objectif consistait à confronter les théories et concepts utilisés à ce stade de la recherche à la réalité du terrain.

Nous avons procédé par observations participantes lors de cette activité, parce que l'objectif de l'observation était d'avoir également quelques échanges avec les participant-e-s et l'intervenante. Une grille d'observation concernant des éléments à observer a été préparée préalablement (Annexe 6 : 123).

Au début de l'activité, l'intervenante a accueilli les quatre personnes au fur et à mesure qu'elles arrivaient. Elle a eu un moment d'échange individualisé avec chacune et elle a également présenté les participant-e-s les un-e-s aux autres. Notre présentation aux participant-e-s s'est faite de manière individuelle, en expliquant notre statut d'étudiante à l'Université Laval et la recherche se réalisant en collaboration avec l'intervenante responsable du projet. Le groupe de participant-e-s se composait de trois femmes et d'un homme. Avant leur arrivée, l'intervenante nous a fait part de leur statut migratoire : certain-e-s étaient en attente de statut, d'autres détenaient la résidence permanente. Ils et elles habitaient à Québec depuis trois mois à une année.

Notre participation à cette activité a consisté en un premier contact avec le terrain et la population. Nous avons pu rencontrer et échanger avec les participant-e-s, et avons revu deux d'entre elles et eux par la suite lors de l'atelier de cuisine collective. Par la suite, au moment du recrutement, trois de ces personnes se sont montrées intéressées et ont participé à l'étude. Cette visite exploratoire a également été l'occasion d'observer des exemples concrets du service de l'accompagnement personnalisé mis en pratique par le CAI. Par exemple, dès l'arrivée de l'une des participantes, l'intervenante et elle ont échangé à propos d'une situation difficile qu'elle vivait. En lien avec cette difficulté, et de manière spontanée, l'intervenante a orienté la

participante vers un centre de quartier situé près de son lieu de vie. L'instant d'après, l'intervenante a contacté par téléphone cet organisme afin de l'informer qu'elle référerait cette participante et qu'elle l'accompagnerait lors de sa première visite. En effet, un des aspects de l'accompagnement personnalisé est de recommander les personnes « vers les ressources du milieu » et de les y accompagner en personne (CAI, Rapport d'activités, 2018-2019).

Durant l'activité, l'intervenante passait du temps avec chaque personne, les aidant dans leurs recherches. Ces moments individuels étaient l'occasion d'échanger sur des situations de vie des personnes ainsi que sur les habitudes de vie à Québec en hiver. Ces moments d'échanges interpersonnels représentent un autre aspect essentiel définissant l'accompagnement personnalisé.

Par ailleurs, la composition du groupe, ainsi que les échanges avec l'intervenante concernant un nombre grandissant de personnes en attente de statut migratoire demandant des services au CAI, ont conduit à modifier les critères de sélection de la population à l'étude pour inclure cette catégorie migratoire. Au départ, la population cible était uniquement composée de résident-e-s permanents et temporaires. Il n'était pas envisageable d'inclure les personnes en attente de statut, parce qu'il existe peu ou pas de données statistiques sur cette population. Mais la réalité du terrain a montré que ces personnes font partie intégrante de la population qui fréquente le CAI, et cela principalement parce que l'offre de service auprès d'autres organismes communautaires ou institutionnels est très restreinte pour cette population (CAI, Rapport d'activités, 2018-2019).

3.5.2 Entretien semi-dirigé avec un intervenant du CAI

La seconde partie de la pré-enquête a consisté en une entrevue semi-dirigée avec un intervenant du CAI. Elle a duré environ deux heures. L'objectif principal était de mieux saisir la notion de l'accompagnement personnalisé et de compléter nos connaissances théoriques à ce sujet par le biais d'exemples évoqués par l'intervenant. Une grille d'entrevue a été préparée au préalable et a servi d'instrument de collecte de données (Annexe 7 : 125). Les thématiques abordées visaient à connaître son parcours professionnel, ses définitions de l'accompagnement personnalisé, les motifs et les besoins qui selon lui conduisent la population migrante à faire appel au CAI pour la première fois. Nous avons également cherché à obtenir quelques exemples

de situation d'accompagnement personnalisé ainsi que les limites et les difficultés que peut rencontrer l'intervenant au cours de l'accompagnement personnalisé.

L'élément le plus intéressant qui a résulté de cette entrevue se rapporte à la façon dont le CAI accompagne les participant-e-s en tenant compte de l'ensemble de leur parcours migratoire. Par exemple, pour l'intervenant, le soutien moral qu'il apporte aux participant-e-s s'effectue particulièrement en mettant en perspective leurs situations de vie dans le moment présent, avec les difficultés du passé et leur avenir qui reste à construire. Il met la temporalité au cœur de son intervention, en accompagnant les personnes à prendre conscience des progrès effectués et en les encourageant à se projeter dans le futur. Selon lui, les besoins des participant-e-s, ainsi que les types d'accompagnement, varient en fonction de leur parcours spécifique. De plus, il n'existerait pas un besoin qui serait commun à toutes les personnes et qui expliquerait leur démarche de faire appel au CAI. De ce fait, le type d'accompagnement, sa durée, le nombre de rencontres ou le lieu varient beaucoup selon les besoins du participant. Ces informations ont confirmé la théorie selon laquelle l'accompagnement personnalisé prend en compte les réalités subjectives et s'y adapte. De plus, les informations recueillies ont confirmé la pertinence de notre problématique qui consiste à expliquer l'expérience de l'accompagnement personnalisé par le biais des parcours migratoires singuliers.

L'intervenant a également mentionné l'importance de la dimension relationnelle dans l'accompagnement personnalisé, la traduisant par le temps accordé à chaque personne et chaque famille, par le tutoiement et aussi par la grande disponibilité des intervenant-e-s. Pour lui, cette proximité relationnelle exige aussi de poser des limites dans la relation. Cela constitue l'une des difficultés rencontrées dans le cadre de son travail. Même si ces limites sont posées de façon individuelle, par chaque intervenant, et qu'il n'y a pas, au sein du CAI, des règlements explicites à ce sujet, elles sont souvent de l'ordre de la frontière entre la vie privée et professionnelle des intervenant-e-s. Il estime que l'une des forces de leur approche consiste en la construction d'une relation égalitaire, mais que cela implique en même temps un grand engagement et investissement relationnel de la part des intervenant-e-s.

D'autres informations ont contribué à compléter nos connaissances sur le déroulement de l'accompagnement personnalisé. Selon l'intervenant, à l'origine, le service de l'accompagnement personnalisé est né d'un constat selon lequel l'offre de services communautaires et publics à Québec n'était pas assez connue de la population migrante ou que

celle-ci ne s'y référait pas assez. Le premier objectif du CAI avec le service d'accompagnement personnalisé était donc de pallier ce manque et de « raccrocher les gens aux services des institutions », en étant à la fois l'intermédiaire entre la population migrante et les autres organismes et complémentaire par rapport aux autres institutions. Cette information a permis d'ajuster la grille d'entrevue semi-dirigée auprès de la population migrante, en ajoutant des questions concernant leurs expériences avec d'autres organismes.

Enfin, cette rencontre a permis de prendre conscience d'un risque potentiel de biais dans cette étude, lié au fait que la relation entre les intervenant-e-s et les participant-e-s est fortement caractérisée par la proximité et la reconnaissance. Selon l'intervenant, les participant-e-s montrent souvent une grande reconnaissance et se sentent redevables vis-à-vis des intervenants en raison des services, mais aussi du soutien moral qu'ils reçoivent de la part des intervenant-e-s. De ce fait, il se pourrait que les participant-e-s choisissent de nous parler principalement des aspects positifs et appréciés. Afin d'atténuer ce risque, dans la construction de la grille d'entrevue, nous avons été attentives à éviter toutes questions directes sur la satisfaction et avons privilégié des questions plus générales axées sur l'expérience.

3.5.3 Atelier « Cuisine du monde »

La dernière étape de la pré-enquête a été la participation à un atelier cuisine. Il s'agit d'une activité lors de laquelle un-e participant-e propose un menu, devient le/la chef-fe du jour et partage son savoir-faire. Cette activité est ouverte à la population migrante et québécoise. Plusieurs objectifs étaient visés par notre participation à cette activité, et une grille d'observation avait été préparée afin de recueillir les données recherchées (Annexe 8 : 127).

L'activité a eu lieu dans le local communautaire de l'organisme *Projet Bourlamaque*. Un total de dix personnes a participé à cette activité, dont deux hommes. Le groupe était constitué de personnes possédant des statuts migratoires très variés, tels que des étudiant-e-s internationaux-ales, des personnes en attente de statut ou des travailleur-euse-s étranger-ère-s temporaires. Quelques personnes se connaissaient déjà parce qu'elles participent aux ateliers de francisation. Parmi les deux intervenantes présentes ce jour, l'une était responsable de mener le projet de cuisine avec le chef du jour, l'autre était présente dans la salle, se déplaçait et discutait avec les personnes, individuellement ou en groupe.

Nous étions sur les lieux dès le commencement de l'activité, ce qui a permis de se présenter aux personnes lorsqu'elles arrivaient. Tout comme lors de la première pré-enquête, nous nous sommes présentées en tant qu'étudiantes et avons expliqué brièvement le sujet de la recherche ainsi que sa réalisation en collaboration avec l'intervenante du CAI. Rapidement, nous avons eu des échanges avec les femmes, majoritairement des étudiantes internationales, qui se montraient intéressées par la recherche.

De plus, nous avons constaté que cette activité favorise les échanges entre les participant-e-s. L'organisation et la répartition des tâches de cuisine ont conduit les participant-e-s à de l'entraide et une interaction tout au long de l'activité. Les discussions étaient au sujet de la cuisine, mais aussi des échanges ont porté sur la vie professionnelle, étudiante ou sur des éléments de la vie quotidienne.

En conclusion, notre participation à diverses activités, grâce à la pré-enquête, a permis de confirmer que cette population est en effet très hétérogène, originaire de divers pays, avec des statuts variés. Nous avons été sensibilisées au fait que les raisons qui l'amènent à bénéficier des services proposés par le CAI sont très variées. Ces raisons concernent souvent d'autres membres de la famille et non pas toujours le/la participant-e. L'ensemble des étapes de la pré-enquête, tant lors des observations que lors des échanges avec les intervenant-e-s, nous a également permis de constater que l'accompagnement personnalisé peut se concrétiser par l'intermédiaire d'échanges individualisés et informels entre le/la participant-e et l'intervenante, par l'adaptation des services aux besoins particuliers et enfin, par une attention particulière de prendre en considération tous les aspects de la vie d'une personne. En ce sens, les trois moments de la pré-enquête ont conduit à valider la pertinence de la problématique, qui consiste à expliquer l'expérience de l'accompagnement personnalisé par la connaissance des parcours migratoire de chaque participant-e.

Chapitre 4 Le contexte du recours au CAI

Ce chapitre propose d'apporter des éléments de réponses à l'une des sous-questions de notre question de recherche principale : qu'est-ce qui, dans le parcours migratoire des personnes interrogées, explique le recours au CAI ? Y-a-t-il des événements ou des situations en particulier qui déclenchent ce besoin, et quelles seraient leurs caractéristiques ?

Les résultats présentés sont issus des données recueillies au sujet des parcours migratoires. La connaissance de l'ensemble du parcours migratoire des enquêté-e-s nous a permis d'identifier deux éléments majeurs qui semblent expliquer le recours au CAI chez nos répondant-e-s : la survenue d'événements spécifiques dans un contexte de contraintes, et les ressources et limites des réseaux de soutien dont ils et elles disposent à l'arrivée.

Ainsi, nous présenterons en premier lieu les profils de l'ensemble des répondant-e-s, sur lesquels se basent les résultats des chapitres d'analyse. Dans la seconde section de ce chapitre, nous décrirons le contexte dans lequel a eu lieu le recours au CAI. Ce contexte est composé d'événements prévisibles et imprévisibles, de contraintes dans lesquelles s'insèrent ces événements, d'un enchaînement de contraintes et enfin d'une combinaison affectant plusieurs sphères de la vie des répondant-e-s. La troisième section exposera les résultats quant à la constitution des réseaux de soutien des personnes et leurs limites, ces éléments étant le second facteur explicatif du recours au CAI.

4.1 Profil des répondant-e-s

Avant de commencer la présentation des résultats, cette section propose une description générale des profils des répondant-e-s rencontré-e-s. Afin de respecter les principes de confidentialité et d'anonymat, leur prénom ainsi que celui de leur conjoint-e, lorsqu'ils et elles sont mentionné-e-s, ont été modifiés.

Notre échantillon comporte sept personnes migrantes qui habitent dans la ville de Québec, depuis une durée allant de neuf mois à six ans. Parmi les participant-e-s, cinq sont arrivé-e-s à Québec avec un statut de résidence permanente et par le biais du programme des travailleur-e-

s qualifié-e-s, et l'une a obtenu la citoyenneté canadienne. Une participante est arrivée pour rejoindre son conjoint déjà installé, par le programme du regroupement familial, accompagné de ses enfants. La dernière participante est venue à Québec avec un visa de visiteur, dans le but de se marier avec son conjoint installé à Québec.

Parmi les personnes rencontrées, cinq vivent actuellement en couple, sont mariées et ont des enfants, bien que dans certains cas, tous les membres de la famille ne sont pas arrivés ensemble à Québec. Deux autres participantes ont vécu une séparation conjugale après leur arrivée. En ce qui concerne leur situation professionnelle et/ou de formation, cinq ont complété (ou complètent actuellement) une formation à leur arrivée à Québec. Actuellement, un seul participant occupe un emploi à plein temps, quatre combinent emploi et études, une est à la recherche d'un emploi et pour la participante détenant un visa de visiteur, ce titre ne lui donne pas l'autorisation d'étudier ou de travailler. Toutes ces personnes ont entre 34 et 50 ans.

Le Tableau 1, ci-dessous renseigne sur quelques-unes des caractéristiques des participant-e-s :

Tableau 1. Profil des participant-e-s

Nom	Pays d'origine	Âge	Sexe	Statut matrimonial	Emploi actuel	Dernier emploi avant la migration	Moment d'arrivée	Moment de la rencontre avec le CAI	Statut migratoire actuel	Nombre d'enfants
Annie	Burkina Faso	39 ans	F	Divorcée	Secrétaire	Agente gestionnaire des hôpitaux	Juin 2014	2016	Résidence permanente Regroupement familial	2
Nadia	Cameroun	34 ans	F	Mariée	Sans emploi	Informaticienne	Mai 2019	Juin 2019	Résidence permanente Travailleur qualifié	4
Sophia	Algérie	36 ans	F	Séparée, en voie de divorce	Sans emploi	Cheffe de laboratoire en parasitologie	Novembre 2018	Août 2019	Visa visiteur	0
Daniel	Côte d'Ivoire	50 ans	M	Marié	Préposé au service	Gestionnaire en santé publique	Août 2015	Février 2016	Résidence permanente Travailleur qualifié	3
Sara	Madagascar	43 ans	F	Mariée	Gestionnaire en administration	Directrice de banque	Avril 2017	Mai 2017	Résidence permanente Travailleur qualifié	2
Albert	Togo	42 ans	M	Marié	Technicien comptable	Technicien comptable	Septembre 2013	Septembre 2014	Résidence permanente Travailleur qualifié	3
Jeanne	Côte d'Ivoire	42 ans	F	Mariée	Infirmière auxiliaire	Gestionnaire administratif santé publique	Novembre 2017	Décembre 2017	Résidence permanente Travailleur qualifié	3

Jeanne

Jeanne est une femme de 42 ans, originaire de la Côte d'Ivoire. Elle est venue ici accompagnée de son époux et de ses trois enfants, en novembre 2017, avec le statut de résidente permanente grâce au programme des travailleurs qualifiés dont elle a été la requérante principale. Le processus d'obtention du visa a duré quatre ans. Elle a une expérience professionnelle en tant qu'infirmière dans son pays et ses principaux motifs de migration sont le perfectionnement dans son domaine professionnel, un meilleur avenir pour ses enfants ainsi que le projet de vivre dans un pays où la sécurité et la stabilité politique sont plus grandes. Sa rencontre avec le CAI a eu lieu durant le premier mois de son arrivée et elle a bénéficié d'un accompagnement personnalisé dans toutes les démarches d'installation telles que matériel, orientations vers d'autres organismes, ainsi que dans les démarches de recherche de formations. Cette rencontre a coïncidé avec le départ précipité de son conjoint pour son pays d'origine et l'absence de ce dernier qui a duré les six premiers mois après leur arrivée à Québec. Après avoir complété une formation de soins infirmiers au Cégep Limoilou, aujourd'hui elle travaille en tant qu'infirmière auxiliaire, prépare parallèlement à cela l'examen de l'ordre des infirmiers en vue de s'inscrire au programme de baccalauréat en soins infirmiers à l'université Laval.

Albert

Albert est un homme de 42 ans, originaire du Togo. Il a entamé une demande de résidence permanente en tant que travailleur qualifié depuis son pays, comprenant sa famille. Il l'a obtenue un an et demi après avoir déposé la demande. Ses motifs de migration sont principalement d'offrir de meilleures opportunités d'avenir à ses enfants, meilleures opportunités d'emplois et enfin un environnement sociopolitique sécuritaire. Il est d'abord arrivé seul à Québec en septembre 2013, puis sa famille l'a rejoint un an plus tard par la voie du regroupement familial. À son arrivée, il a été accueilli par son frère qui résidait à Québec depuis de nombreuses années et a été soutenu et accompagné par lui dans les premières démarches d'installations. Diplômé d'un baccalauréat en comptabilité et avec une expérience professionnelle d'une douzaine d'années, il a réalisé à Québec une formation d'une durée de 18 mois et obtenu une attestation d'études collégiales (AEC) en comptabilité informatisée. Il occupe aujourd'hui le poste de technicien comptable dans un organisme à Québec. C'est en 2014, au moment de l'arrivée de sa famille impliquant le déménagement dans un appartement plus grand et son ameublement, qu'il a bénéficié du service d'accompagnement personnalisé. Puis, son épouse et ses enfants ont également bénéficié de ce service sous la forme d'un

accompagnement dans leurs démarches administratives à leur arrivée. Ils ont actuellement obtenu la citoyenneté canadienne.

Daniel

Originaire de la Côte d'Ivoire, Daniel, âgé de 50 ans, est arrivé à Québec en août 2015, accompagné de son épouse et de ses trois enfants, avec le statut de résident permanent par le programme des travailleurs qualifiés dont il a été le requérant principal. La durée de cette procédure a été de deux ans et demi. Ses motifs de migration sont l'aspiration à de nouvelles opportunités de travail ainsi qu'à un avenir meilleur pour ses enfants. Il a une expérience de 20 ans, en tant que gestionnaire administratif dans le domaine de la santé publique. À son arrivée, il a entamé une formation en soins infirmiers qu'il a dû interrompre pour une durée d'environ un an, à la suite d'un enchaînement de difficultés. Sa rencontre avec l'intervenant-e du CAI a eu lieu en février 2016, soit six mois après son arrivée. À cette occasion, il a bénéficié d'une aide matérielle, qui s'est élargie à des orientations et conseils en tout genre. Une fois le contact établi, un second moment de l'accompagnement a eu lieu lorsque la famille de Daniel a été contrainte de déménager subitement à la suite d'une infestation d'insectes. Actuellement, il travaille en tant que préposé aux bénéficiaires dans une résidence pour personnes âgées et envisage de se présenter à l'examen de l'ordre des infirmiers.

Nadia

Nadia est une femme de 40 ans, originaire du Cameroun. Elle est arrivée à Québec en mai 2019, avec son époux qui est le requérant principal d'une demande de résidence permanente, en tant que travailleur qualifié. Entre le moment du dépôt de la demande et l'obtention des visas, six ans se sont écoulés. Au moment de l'arrivée au Québec, elle avait trois enfants et était enceinte de leur quatrième, qui est né quelques mois après. La migration a été un projet de couple et ses motifs sont d'abord le souhait de vivre dans un environnement plus stable et sécuritaire pour leurs enfants et la recherche de meilleures opportunités d'emploi. Titulaire d'une maîtrise universitaire en informatique, elle a une expérience professionnelle d'environ neuf ans dans ce domaine, au Cameroun. Ce qui a mis en difficulté la famille et a conduit au recours au CAI a été l'hospitalisation d'un des enfants, ce qui, au-delà de la charge émotionnelle, a créé des dépenses inattendues et a mis la famille en difficultés financières au tout début de son projet d'installation. C'est en effet lors du second mois de son arrivée qu'elle a bénéficié du service d'accompagnement personnalisé sous forme d'aide matérielle et alimentaire. L'accompagnement s'est ensuite étendu à des orientations et conseils de la part de

l'intervenant-e. Au moment de l'entretien, Nadia était à la recherche d'un emploi, et envisageait, si nécessaire, d'effectuer une formation en informatique à Québec afin d'augmenter ses chances d'en trouver.

Sara

Sara, 43 ans, est arrivée de Madagascar, son pays d'origine, en avril 2017, accompagnée de son conjoint et de sa fille alors âgée de sept ans, et enceinte de son fils qui a aujourd'hui deux ans. Sara est la requérante principale d'une demande de résidence permanente dans le cadre du programme des travailleurs qualifiés, dont la procédure a duré trois ans. Le projet de migration a été leur projet de couple. En effet, Sara et son conjoint ont pris la décision de migrer en vue d'offrir un meilleur avenir à leur enfant, dans un environnement sociopolitique stable. Un mois après l'arrivée à Québec, Sara a appris qu'elle attendait un enfant et avait besoin à ce moment d'être orientée pour comprendre l'organisation de la maternité à Québec. Elle a alors été mise en contact avec un-e intervenant-e du CAI, par le biais d'une personne rencontrée par hasard, dans une vente de bric-à-brac. L'accompagnement personnalisé dont elle a bénéficié a consisté principalement en des conseils et orientations vers des organismes appropriés liés à la maternité, puis en un accompagnement dans la démarche de recherche d'emploi ainsi qu'un soutien matériel. Diplômée d'une maîtrise universitaire en finance, Sara occupait le poste de directrice de banque avant la migration. Depuis son arrivée, elle a occupé différents emplois dans le domaine de l'administration. Elle est aujourd'hui gestionnaire en administration, et effectue parallèlement une formation universitaire à distance dans l'objectif d'obtenir un diplôme d'études québécois et d'évoluer au niveau professionnel.

Annie

Originaire du Burkina Faso, Annie, 39 ans est arrivée à Québec en juin 2014, accompagnée de ses deux enfants alors âgés de deux et sept ans, avec le programme de regroupement familial. Elle a décidé d'émigrer afin de retrouver son conjoint, installé à Québec depuis de nombreuses années, et réunir sa famille. Diplômée d'une école professionnelle en gestion et économie, Annie a travaillé durant six ans en tant que gestionnaire administrative dans un hôpital au Burkina Faso. Depuis son arrivée à Québec, elle a occupé plusieurs emplois successifs dans le domaine de la vente. Sa rencontre avec le CAI a eu lieu par le biais d'une activité organisée par l'organisme à laquelle elle a participé. À ce moment, Annie avait quitté son époux, était en procédure de divorce et vivait provisoirement avec ses deux enfants dans un lieu d'hébergement d'urgence. Les services d'accompagnement personnalisé dont elle a bénéficié consistaient en

une aide matérielle et une orientation personnalisée vers des ressources adaptées. Aujourd'hui, Annie occupe le poste de secrétaire et effectue en même temps une formation d'adjointe administrative.

Sophia

Sophia, 36 ans, a quitté son pays d'origine, l'Algérie, et est venue à Québec avec un visa de visiteur, en novembre 2018, en vue de se marier et de s'y installer. Environ cinq mois après son arrivée et le mariage, à la suite de violences conjugales commises par son mari, elle a été contrainte de quitter son logement et d'entamer une procédure de divorce. Elle a pu être hébergée pendant quelques mois dans un lieu d'hébergement provisoire, et a par la suite trouvé un logement dans un autre centre d'hébergement dans lequel se trouvent également les locaux du CAI. Sa rencontre avec le CAI a eu lieu, en août 2019, par le biais de sa participation à l'une des activités socioculturelles organisées par le CAI. L'accompagnement personnalisé dont a bénéficié Sophia a pris une forme quelque peu différente de celui reçu par les autres participant-e-s. En plus d'avoir été référée vers des organismes d'aide alimentaire, le lien de confiance qui s'est créé entre Sophia et les intervenantes, lui a offert un espace de socialisation et de rencontre, notamment à travers la possibilité qu'elle a eue de faire du bénévolat au sein du CAI. Depuis la séparation avec son conjoint, elle a entamé de nombreuses démarches pour obtenir une autorisation de séjours temporaires, avec un permis de travail fermé et renouvelle tous les six mois son visa de visiteur. Sophia détient un doctorat en études pharmaceutique et a eu une longue expérience professionnelle en tant que pharmacienne et chef de laboratoire en Algérie. Bien qu'actuellement son visa de visiteur ne lui permette ni de travailler ni d'étudier, elle est en voie d'obtenir un permis de séjour temporaire par le biais d'un emploi dans une pharmacie à Québec.

4.2 Les événements spécifiques dans un contexte de contraintes

Dans le discours de six répondant-e-s, nous avons constaté que c'est à la suite d'un événement imprévisible dans le projet migratoire qu'ils et elles ont sollicité une aide auprès du CAI. Quant au dernier répondant, bien que l'événement déclenchant le recours au CAI a été prévu par lui, il a néanmoins eu lieu dans un contexte qu'il ne pouvait pas prévoir. C'est pourquoi nous identifierons quels sont ces événements et le contexte dans lequel ils ont eu lieu, afin de rendre compte, dans un deuxième temps, de leur combinaison qui constitue les réels motifs de recours au CAI.

Deux notions de l'approche des parcours de vie seront mobilisées ici : imprévisibilité et trajectoire. La notion d'imprévisibilité fait référence, dans cette approche, à des événements dont la survenue n'a pas été prévue par l'acteur et qui peuvent conduire à des bifurcations (Grosseti, 2006). Claire Bidart (2006) définit la notion de bifurcation comme étant : « un changement important et brutal dans l'orientation de la trajectoire, dont à la fois le moment et l'issue étaient imprévisibles pour l'acteur » (Bidart, 2006 : 31). La deuxième notion théorique est celle des trajectoires : les parcours de vie sont constitués de plusieurs trajectoires. Il s'agit des multiples sphères de la vie d'une personne qui sont interreliées, par exemple, les sphères professionnelles, éducatives et familiales. S'il y a une contrainte dans l'une des sphères, cela peut avoir un effet sur les autres (Gherghel, Saint-Jacques, 2013).

4.2.1 Les événements imprévisibles

Les résultats montrent que pour tou-tes les répondant-e-s le recours au CAI a eu lieu à la suite d'événements non anticipés lors du projet migratoire. Ces événements touchent les sphères de la vie familiale et impliquent plusieurs membres de la famille.

Trajectoire familiale (la séparation conjugale)

Dans le cas de deux répondantes, les événements imprévisibles auxquels elles ont dû faire face concernent leur vie de couple. Parties pour rejoindre leurs conjoints à Québec, elles ont vu leur situation changer d'une manière inattendue après leur arrivée. Annie est venue à Québec par voie de parrainage lié au regroupement familial. C'est environ deux ans après son arrivée

face à la décision de son conjoint de mettre un terme à leur relation, qu'elle a été obligée de quitter son logement. Sophia quant à elle, a rencontré son conjoint lors d'un séjour touristique à Québec. Quelques mois plus tard, le couple a décidé de se marier et Sophia a quitté son pays afin de s'installer à Québec avec un visa de visiteur. Mais quelques mois après son arrivée, ayant vécu des violences conjugales, elle a été contrainte de quitter son logement :

« Mais là malheureusement après quelques mois ça n'a pas marché avec lui. Et j'ai vécu beaucoup de violence conjugale. Des agressions aussi de sa part donc j'étais obligée de quitter le foyer. Je suis sortie [...] (ndlr : six mois après l'arrivée). Je suis plus avec lui. Et donc depuis ce temps je me débrouille, j'étais dans des maisons d'hébergements » (Sophia).

Ces situations ont entraîné une série de démarches administratives et de réinstallation. En effet, dans un premier temps, ces deux participantes ont été contraintes de trouver un lieu d'hébergement provisoire dans l'urgence. Puis il a été question de déménager dans un nouvel appartement, ainsi que de l'aménager. Parallèlement à cela, les deux participantes ayant un réseau familial et amical restreint, c'est vers les organismes communautaires qu'elles se sont tournées pour trouver des informations et un soutien dans les démarches administratives liées à la procédure de divorce.

Le manque de réseau ainsi que la non-connaissance du fonctionnement du système ont été relevés par Annie :

« Oui, j'ai eu deux installations, disons même trois. Mais la première était pas une installation parce que je suis venue trouver mon mari, l'installation était déjà faite. C'est la deuxième qui est vraiment une installation. Franchement je ne connaissais pas quelqu'un pour ça. C'est le divorce, parce que c'est lui qui a demandé le divorce, quand j'ai reçu la lettre, moi je ne savais pas où aller et je ne comprenais même pas d'abord comment le système fonctionnait » (Annie).

Bien que l'événement ait eu lieu environ un an et demi après son arrivée à Québec, Annie avait eu un réseau très restreint pour la soutenir au moment où elle a été obligée de quitter son appartement. C'est d'abord sur la base des conseils d'une connaissance qu'elle s'est rendue au Centre multiethnique à la recherche d'informations. L'un-e des intervenant-e-s de ce centre l'a orientée vers un centre d'hébergement pour les femmes. Enfin, un-e intervenant-e de son lieu d'hébergement l'a référée au CAI qui l'a accueillie dans les activités socioculturelles et lui a

fourni un accompagnement personnalisé dans le cadre de l'installation dans son nouvel appartement.

Cependant, bien que ces deux répondantes aient vécu un événement similaire, soit la séparation avec leur conjoint, du fait de leur statut migratoire différent, cette situation a entraîné des démarches administratives différentes pour Sophia, telles que le renouvellement de son visa :

« C'est un peu compliqué [...] Parce que moi et mon ex-conjoint on a déposé le parrainage (ndlr : elle donne une date correspondant à quelques mois après l'arrivée). Mais après la séparation, il a retiré le parrainage. Donc je me suis retrouvée au point zéro, même le moins [...] j'étais obligée de demander une prolongation avant l'expiration du visa » (Sophia).

Ainsi c'est dans ce contexte de vie que Sophia a fait la rencontre d'une intervenante du CAI, par le biais de la participation à une activité socioculturelle.

Trajectoire familiale (la santé)

Un autre type d'événement imprévisible identifié et déclenchant le recours aux services du CAI est la survenue d'un problème de santé. Cela a été le cas de Nadia : sa fille de deux ans est tombée gravement malade, impliquant son hospitalisation durant deux semaines. Cela faisait un mois que la famille était arrivée à Québec et était à ce moment dans la période de carence de trois mois avant l'obtention de l'assurance de la RAMQ. De plus, elle n'avait pas souscrit à une autre assurance maladie. La maladie de sa fille a engendré deux conséquences principales : des dépenses importantes que la famille n'avait pas anticipées, ainsi que des difficultés d'organisation pour la garde de leurs autres enfants. Dans ce contexte, cet événement a été vécu de telle manière que Nadia a même envisagé de quitter le Québec et abandonner le projet migratoire. Au retour de sa fille de l'hôpital, la famille a dû reprendre le cours de l'installation et notamment l'aménagement de l'appartement. À ce moment, Nadia et son conjoint n'ayant pas encore trouvé d'emploi, la famille a puisé dans les économies pour les frais d'hospitalisation. Après s'être adressée à plusieurs organismes communautaires, Nadia a demandé l'aide du CAI :

« Particulièrement nous avons eu un très gros je vais dire « coût », quand nous sommes arrivés. On a eu notre petite dernière (ndlr : deux ans à ce moment)

qui est tombée gravement malade. Ça faisait un mois (ndlr : arrivée à Québec). Dès que nous sommes entrés dans cet appartement, deux jours après on l'a interné (...) Ça a été une période de gros stress. Je crois que j'ai pensé même de rentrer parce que c'était vraiment pas évident (...) le choc de la différence en fait c'était vite fait ressentir, parce qu'il fallait gérer les enfants, il fallait savoir qui va à l'hôpital, qui reste à la maison avec les enfants. Parce qu'avant que nous venions ici, il y avait la famille, il y avait la tante, la question de qui va garder les enfants se posait pas, et là ça s'est vraiment posé ici (...) et avec mon état, j'étais enceinte de quatre mois » (Nadia).

Trajectoire familiale (la naissance)

Un autre type d'événement inattendu vécu par une répondante est lié à la naissance d'un enfant, qui n'a pas été planifiée. Dans le cas de Sara, cet événement a constitué une difficulté parce qu'il a eu lieu au « mauvais moment », peu de temps après l'arrivée à Québec. Un mois après leur arrivée, Sara a découvert qu'elle attendait un enfant, dans un contexte où elle ne connaissait pas encore le fonctionnement du nouveau pays. La famille avait trouvé un logement depuis peu de temps et leur fille de sept ans vivait difficilement l'installation dans un nouveau pays. Par ailleurs, aucun des conjoints n'avait encore trouvé un emploi. C'est dans ce contexte que Sara a été mise en contact avec un intervenant du CAI, par le biais d'une personne rencontrée par hasard lors d'une vente de bric-à-brac. Elle décrit sa situation au moment de la rencontre :

« Ça faisait quelques semaines (ndlr : la rencontre avec l'intervenant-e) ! On venait d'arriver, on était encore dans le trouble ! On était là (...) perdu, on avait pas de travail et puis moi je venais de savoir que j'étais enceinte » (Sara).

Trajectoire familiale (la résidence)

Parmi les événements imprévisibles auxquels les répondant-e-s ont dû faire face, le cas de Daniel est intéressant et démontre la façon dont un événement peut prendre de l'ampleur, dans le contexte de la migration.

Daniel, dix mois après son arrivée, a eu une infestation de punaises de lit dans son logement, ce qui a entraîné une série de difficultés. Ses trois enfants ont été exclus provisoirement de l'école. Cette situation a nécessité de trouver une organisation pour la garde des enfants, sachant que Daniel suivait à ce moment une formation à plein temps et que son épouse travaillait à temps partiel et cherchait en parallèle à faire une formation professionnelle. Cet événement a contraint la famille à chercher un autre logement et à renouveler une grande

partie du mobilier. De plus, Daniel a dû rompre sa formation pour reprendre une activité rémunérée afin de combler les dépenses occasionnées par le déménagement. Le vécu de cette situation, la gestion de plusieurs démarches en même temps et en peu de temps, ainsi que les dépenses qu'elle a occasionnées ont beaucoup affecté Daniel et son épouse qui a même envisagé un retour au pays face au poids de ces difficultés. C'est dans ce contexte que Daniel a bénéficié des services de l'accompagnement personnalisé. Il explique son vécu face à cet événement :

« Et puis ce qui a cassé la facture, l'appartement où on habitait il y a eu des puces de lit. Ils ont vu des puces sur un des enfants, l'école nous a appelés, mes enfants sont exclus de l'école, il fallait aller chercher les enfants, les trois [...] Quand on a pris cette maison (ndlr : le nouveau logement) [...] il fallait travailler et équiper la maison parce que tout ce qu'on avait de la maison on nous a dit de laisser là-bas, les fauteuils qu'on avait acquis, les lits il fallait tout renouveler. Ça, ça a été un moment dur parce que si c'était ma femme on serait parti là » (Daniel).

Trajectoire familiale (départ urgent)

Un autre type d'événements imprévisibles qui est l'origine du recours au CAI est le départ précipité du conjoint de Jeanne au pays d'origine, après leur premier mois d'arrivée à Québec. Elle n'a pas souhaité mentionner la raison de ce départ. Cette situation l'a mise face à des contraintes qui ont été difficiles à gérer seule. En effet, à ce moment du parcours migratoire, elle avait de nombreuses démarches à faire seule, dans un pays dont elle ne connaissait pas encore bien le fonctionnement. Ces démarches ont été le déménagement et l'aménagement du nouvel appartement afin de compléter le mobilier, trouver des informations nécessaires dans le processus de recherche d'emploi et par la suite, celles liées à une formation. Ses trois enfants allaient également être inscrits à l'école. C'est à ce moment que Jeanne est entrée en contact avec l'intervenant-e du CAI.

*« Parce que lui (ndlr : son conjoint) il était venu et il a dû retourner un mois après. Et moi je devais vraiment m'imprégner des choses. **Il devait retourner ?** Au pays, oui. Il avait une urgence donc il devait retourner un mois après notre arrivée. Donc un mois après notre arrivée il est parti. Donc quand il est parti, vraiment il (ndlr : l'intervenant) m'a beaucoup aidé, parce qu'il y avait beaucoup de choses à faire encore » (Jeanne).*

Trajectoire familiale (regroupement familial)

Dans le cas du dernier répondant, le motif de recours au CAI a été lié à un besoin d'aide dans la préparation du logement pour l'arrivée de sa famille. Bien que l'arrivée de sa famille ait été planifiée par Albert et faisait partie du projet migratoire, c'est le contexte dans lequel elle a eu lieu qui n'était pas anticipé par lui. Du fait de l'exigence d'avoir un diplôme québécois afin d'obtenir un emploi qualifié, Albert a entamé une formation de 18 mois dès son arrivée, ce qui a entraîné des changements dans son projet migratoire tel qu'il l'avait planifié, avec des conséquences financières, comme temporelles. En effet, la famille de Albert l'a rejoint environ un an après qu'il soit arrivé dans la ville québécoise. À ce moment-là, il était en formation à plein temps et occupait un emploi « alimentaire », devait en plus trouver un logement plus grand et l'aménager afin de préparer l'arrivée de sa famille. C'est dans ce contexte qu'Albert a fait appel au CAI pour préparer l'arrivée de sa famille, ainsi qu'accompagner celle-ci dans certaines démarches :

« Donc en réalité la famille quand ils sont arrivés c'est le centre qui a fait ce job (meubler l'appartement) pour la famille. Parce qu'en réalité moi j'étais à l'école à temps pleins, en fait à temps plein, et je pouvais vraiment pas laisser l'école, il y avait beaucoup de choses, c'était vraiment le centre qui les accompagnait » (Albert).

L'ensemble de ces événements se sont déroulés à des moments différents après l'arrivée des répondant-e-s à Québec, les divers besoins qui en découlent ont conduit les personnes à faire appel à des organismes communautaires. Certains ont eu un recours direct au CAI ou ont été référés au CAI par les autres organismes communautaires ou encore par les membres de leur communauté. Nous allons voir que ces événements s'insèrent dans des contextes de contraintes propres à la migration, qui ont entraîné des conséquences ayant conduit à demander de l'aide au CAI.

4.2.2 Les événements s'insèrent dans des contextes de contraintes

L'ensemble des événements que nous avons décrits dans la section précédente s'inscrit dans un contexte fait de multiples contraintes structurelles liées à la migration. Dans cette section, nous proposons de présenter les résultats quant à ces contraintes. Nous pensons que

c'est le contexte de la migration, avec certaines contraintes spécifiques qui lui sont propres, qui rendent le vécu de ces événements si complexe et difficile.

Contraintes légales

Certains événements ayant conduit les personnes à solliciter les services du CAI s'insèrent dans des contraintes de type légal, plus précisément liées à leur statut migratoire. Dans le cas de Nadia, l'hospitalisation soudaine de sa fille a engendré une série de conséquences sur la vie et l'organisation de la famille pour la suite de son installation, parce que les frais d'hospitalisation ne pouvaient pas être couverts par l'assurance maladie de la RAMQ. Ayant le statut de résidence permanente, Nadia et sa famille se sont inscrites à cette assurance à leur arrivée, car ils y sont admissibles aux yeux de la loi. Or, la loi impose un « délai de carence » de trois mois à partir de la date d'inscription à cette assurance. Les personnes soumises à un délai de carence doivent, durant cette période de trois mois, payer les frais médicaux et les services de santé elles-mêmes ou se procurer une assurance privée. Nadia se trouvait précisément dans ce délai de carence, au moment où sa fille a dû être hospitalisée. Ainsi, cette maladie a non seulement été un événement non anticipé par les parents, mais, en tant qu'événement inséré dans un contexte de contraintes légales, il a engendré des difficultés financières qui ont conduit la famille à faire appel à une aide extérieure pour la suite de son installation.

Les violences conjugales et la séparation avec le conjoint s'insèrent également dans un contexte de contraintes légales chez Sophia. À la suite de son départ du foyer familial, son conjoint a retiré la demande de parrainage que les deux époux avaient déposée après leur mariage auprès de l'IRCC. Étant donné qu'elle était venue à Québec avec un visa de visiteur, Sophia a d'abord dû entamer les démarches de prolongation de séjour, et ce, avant l'expiration du visa. Bien qu'elle ait reçu un soutien au niveau de l'hébergement auprès de deux organismes communautaires à ce moment, les limites qu'impose son statut a cependant donné lieu à une série de difficultés liées notamment aux coûts élevés des assurances maladie privées, puisqu'elle n'a pas droit à celles de la RAMQ, à l'interdiction d'occuper une profession, d'entamer des études. Enfin, il est également compliqué de faire reconnaître l'équivalence de ses diplômes.

Lorsque nous avons questionné Sophia au sujet de ses démarches d'installation, elle a évoqué une série de contraintes qui constituent pour elle des obstacles dans son projet d'installation à Québec, après la séparation conjugale :

« C'est vrai, c'était pas facile se retrouver dans un pays où je ne peux pas travailler, j'ai pas la RAMQ tout ça [...] J'ai dû faire beaucoup d'assurances privées [...] Et deuxièmement, je n'ai pas de revenu, c'est pas 20 dollars, c'est quand même des frais à payer (ndlr : l'assurance maladie) [...] Parce que pour faire des études ici il faut la résidence permanente, et en tant qu'étudiante internationale ça coût vraiment très, très cher [...] justement c'est ça moi mon obstacle, il faut soit un permis de travail temporaire, soit la résidence permanente » (Sophia).

Contraintes liées à la séquence d'arrivée en contexte migratoire

La principale contrainte dans laquelle s'insère les événements vécus par nos répondant-e-s, est la spécificité de la séquence d'installation à l'arrivée, c'est-à-dire le temps que dure cette installation et les multiples démarches qui la caractérisent. La migration est une transition entre le pays d'origine et d'arrivée qui implique de nombreux changements à différents niveaux afin de se recréer une vie. Certains auteurs définissent la « transition » comme « un processus de changement qui s'inscrit dans une période de temps délimité et est caractérisé par la recherche d'une nouvelle organisation fonctionnelle. » (Beaudoin et coll., 1997 : 65 dans Gherghel, Saint-Jacques, 2013 : 18). La majorité des événements ayant conduit les répondant-e-s à solliciter l'aide du CAI sont survenus peu de temps après l'arrivée à Québec, dans un contexte où les personnes n'ont pas encore développé un réseau social solide, ne connaissent pas le fonctionnement du nouveau pays dans lequel elles arrivent et sont amenées à gérer plusieurs transitions en même temps (migratoire, résidentielle, professionnelle, éducative), dans lequel l'événement imprévisible prend place. Cette séquence d'installation dans un contexte migratoire est très dense, marquée par de nombreuses transitions très rapprochées dans le temps, interreliées, amplifiant les effets d'un événement imprévisible. Dès lors, la survenue d'un tel événement comme l'hospitalisation, le divorce ou le retour au pays d'un des conjoints prend une dimension très importante et peut mettre à mal la synchronisation entre les différentes transitions requises par cette séquence temporelle. Nous avons identifié quelques caractéristiques de cette séquence d'arrivée qui rendent compte de sa complexité.

Premièrement, la difficulté propre à ce moment consiste en la méconnaissance du fonctionnement du nouveau pays. Plusieurs répondant-e-s ont relevé le fait qu'à l'arrivée, ils et elles étaient submergé-e-s par la quantité des démarches à faire, de gérer plusieurs choses à la fois, d'identifier les priorités et de devoir entamer plusieurs démarches en parallèle. Bien que la majorité ait eu un réseau constitué des membres de sa communauté, le vécu de ce moment d'arrivée est caractérisé par le sentiment de découragement ou de désespoir. Jeanne exprime les difficultés rencontrées à l'arrivée :

« Et quand je suis arrivée il y avait tellement, tellement, il y avait beaucoup de choses à faire et puis bon, je ne savais pas par quoi commencer, où aller (...) Parce que là à ce moment j'étais seule avec les enfants là, j'étais un peu désespérée, je me disais ici là, tout est rapide, tout va vite et c'était difficile pour moi » (Jeanne).

La méconnaissance du fonctionnement inclut également le fait de ne pas connaître ses droits, voire de ne pas oser les revendiquer, le statut migratoire leur donnant un sentiment d'illégitimité. En effet Sara, avait loué un appartement avant son arrivée depuis le Madagascar, mais au moment de l'arrivée dans l'appartement, il ne correspondait pas aux descriptions du site internet où la réservation avait été effectuée. Cela a rendu le moment d'arrivée très difficile pour la famille, et la présence d'un ami qui habitait à Québec a aidé la résolution de ce problème :

« Les premiers jours, comment s'est passée votre arrivée, les choses que vous avez faites, avec qui ? Mon dieu! C'était..euhh...on va dire...la descente!!! On a réservé une chambre, depuis Madagascar, dans genre un petit condo [...] et puis arrivé là, le monsieur, le propriétaire nous avait dit qu'il n'a plus de chambre, il a donné à quelqu'un d'autre [...] et puis il nous a proposé une autre chambre au sous-sol. Nous, on s'est dit... heureusement que notre ami était là aussi, parce que nous quand on arrive dans un pays qu'on connaît pas, on est étranger quoi. On se met pas trop...On est pas en confiance. Donc c'est notre ami qui a forcé les choses pour lui demander au moins un lieu plus convenable » (Sara).

Sara associe cette situation précisément au fait que la famille soit nouvelle, vient d'arriver et ne connaît pas encore le fonctionnement, ce dont certaines personnes du pays d'arrivée peuvent avoir conscience et tenter d'exploiter à leur avantage :

« C'est comme si les gens, tu viens d'arriver ils en profitent, ils profitent de ta faiblesse, ils savent que tu connais pas, la loi et tout ça » (Sara).

Jeanne mentionne également l'importance de trouver rapidement un emploi à l'arrivée, les contraintes budgétaires faisant partie de cette séquence d'arrivée :

« Il fallait aussi trouver du travail parce que financièrement on avait des contraintes budgétaires, parce que si on ne faisait pas les choses dans un délai assez précis, on risquait d'avoir des problèmes. Parce qu'on nous donne trois mois pour nous prendre en charge. On devait [...] venir avec un fond. De sorte que quand vous êtes malade là, c'est vous même qui vous prenez en charge en tout cas tout ce qui est médicaments c'est vous » (Jeanne).

Cette transition entre le pays d'origine et le pays d'accueil, caractérisée par cette séquence particulière, peut avoir lieu plus tard qu'à l'arrivée. C'est le cas d'Annie. La séparation avec son conjoint a eu lieu environ un an et demi de vie après son arrivée à Québec. Dans ce contexte, Annie s'est retrouvée à devoir gérer l'aspect administratif du divorce et trouver un hébergement dans l'urgence pour elle et ses enfants, tout en ayant une connaissance très limitée du fonctionnement du Québec et avec un réseau social très restreint. Ainsi, bien que l'événement ait eu lieu quelque temps après l'arrivée à Québec, Annie s'est tout de même retrouvée en difficulté à cause d'un contexte de contraintes liées à la migration comme transition.

L'avènement d'une situation inattendue dans cette séquence temporelle, caractérisée par plusieurs contraintes, a potentiellement des effets simultanés sur différentes sphères de leur vie. La grossesse de Sara a lieu seulement un mois après leur arrivée et conduit à de nouvelles démarches et préoccupations, en plus de celles faisant partie du processus d'installation, comme les démarches administratives, la recherche de logement, d'emploi ou de formation.

Contraintes liées au marché de l'emploi

Pour tous les répondant-e-s, à l'exception de Jeanne pour qui suivre une formation à Québec faisait partie de ses motifs de migration, un retour aux études n'avait pas été envisagé dans le projet migratoire avant le départ. Cependant ces personnes ont fait des études à plein temps, commencées en général moins d'un an après leur arrivée. Plusieurs répondant-e-s nous ont fait part d'un décalage entre leurs attentes et la réalité du marché de l'emploi, auquel ils/elles ont été confronté-e-s à leur arrivée. Ce décalage consiste en une différence importante entre les critères de sélection requis pour obtenir la résidence permanente et la réalité du marché du travail québécois. En effet, les diplômes et expériences obtenus à l'étranger sont difficilement

reconnus, et le réseau local est très important pour s'insérer en emploi. En outre, difficile de faire le tri entre les informations fournies par l'IRCC, les cabinets offrant des services dans la procédure migratoire et les ami-e-s installé-e-s à Québec.

Ainsi, bien ces répondant-e-s aient été sélectionné-e-s pour l'adéquation de leur profil aux besoins de la société québécoise, ils et elles constatent tou-te-s sur place que pour décrocher un emploi dans leur domaine, l'obtention d'un diplôme québécois est exigée. Albert décrit cette contrainte liée au marché de l'emploi, à laquelle il a été confronté à son arrivée et dont il ne se doutait pas :

« Quelles étaient les difficultés que vous avez rencontrées quand vous êtes arrivés ? Eh bah. Mais en fait la première des choses c'est trouver un travail. Parce que je pensais pas que je devais arriver ici et aller à l'école. J'avais pas ce projet en quittant le pays. Quand vous regardez les offres il y en a [...] vous regardez par rapport à vos compétences, en fait je me disais c'est possible, je vais raccrocher je vais prendre le train rapidement. Et il y en a plein d'offres. Et j'envoie, j'envoie, j'en ai envoyé sans même qu'on te dit qu'on a reçu ton dossier [...] Donc c'était pas évident, c'était très stressant. Vu l'expérience qu'on avait et vu les offres c'est pas évident de se dire que on ne me dit même pas qu'on a reçu l'offre » (Albert).

Daniel aussi évoque avoir constaté ce décalage :

Ils (ndlr : le site internet d'IRCC) ciblaient aussi certaines fonctions certaines activités qu'on (ndlr : le cabinet en charge de déposer la demande de visa, en Côte d'Ivoire) m'en avait parlé par rapport à l'immigration [...] En tout cas quand on quitte là-bas on a des idées, on a des ambitions, on se dit c'est le pays où on peut tout faire, et puis tu arrives, tu te dis ah ressaisis-toi ! Il faut aller doucement ! (Daniel)

Nadia constate également un décalage entre ses attentes et la réalité. Étant actuellement à la recherche d'emploi, elle envisage la possibilité de reprendre des études prochainement afin d'augmenter ses chances de trouver un emploi correspondant à ses compétences :

« On dit qu'il y a un très grand manque de main-d'œuvre [...] Dans mon domaine, informatique. Mais je trouve que c'est un peu long [...] Donc je pense que j'envisage le retour sur les bancs en avril » (Nadia).

Il est important de préciser que deux participantes n'ont pas perçu la démarche d'effectuer des études en tant que contraintes. Pour l'une reprendre des études et se perfectionner dans son

domaine professionnel était l'un des motifs principaux de la migration. Un autre considère la réalisation d'une formation en vue d'obtenir un diplôme québécois en tant qu'une opportunité qui s'offre à elle :

« Pendant mon congé maternité j'ai commencé des études. J'ai fait la (ndlr : elle donne le nom de l'université) l'université à distance, dans l'administration. J'ai pas encore terminé, l'avantage ici c'est que quand vous dites je suis à l'université [...] je leur donne mes relevés de notes, ça, ça m'avantage [...] Et c'est un nouveau domaine que je suis en train de découvrir, je connais pas du tout. C'est ça donc, c'est une nouvelle opportunité » (Sara).

L'ensemble de ces contraintes liées au statut migratoire, à la migration en tant que transition, ou au marché de l'emploi prennent des proportions importantes lorsqu'elles sont vécues en même temps qu'une situation imprévisible. Nous allons voir que, non seulement les événements conduisant au recours au CAI s'insèrent dans des contextes faits de contraintes structurelles, mais que c'est la succession de ces contraintes qui constitue une réelle difficulté.

4.2.3 Les contraintes s'enchaînent

Nous avons vu dans les sections précédentes, les types d'événements qui sont à l'origine de la demande d'aide auprès du CAI ainsi que les contraintes dans lesquelles ils s'inscrivent. Dans cette section il s'agira de démontrer que c'est la combinaison de ces contraintes qui rend la situation complexe.

Nous avons constaté cette combinaison de contraintes dans la façon dont le discours des répondant-e-s était structuré lors des entrevues. Nous avons observé que lorsque les répondant-e-s décrivent les démarches d'installation effectuées et les situations vécues après leur arrivée, ils/elles ont du mal à les séparer de manière précise. Par exemple, lorsque nous les interrogeons sur les motifs qui les ont conduits au CAI, ils racontent d'abord un enchaînement de situations qui se sont produites et non pas directement un événement isolé. Le récit de Daniel met également en évidence la complexité et l'enchaînement des situations :

« Et moi je suis partie faire l'école (quatre mois après l'arrivée), notre installation n'était pas encore effectuée, ma femme elle avait pas encore commencé à travailler. C'est là qu'elle cherchait à faire de gauche à droite des formations, les enfants sont à l'école, on ne maîtrise pas la ville. Et quand

j'ai commencé les cours, à un moment donné je m'y retrouvais plus. Et puis ce qui a cassé la facture, l'appartement où on habitait il y a eu des punaises de lit [...] C'est là que ça a éclaté » (Daniel).

Les propos de Nadia, lorsqu'elle raconte le contexte dans lequel elle a fait appel au CAI, démontrent bien que ses difficultés ont dépassé un strict besoin matériel :

« Dans le fond, tu dirais que les difficultés des premiers mois, c'était essentiellement pour meubler l'appartement ? Non pendant cette période comme je disais c'était très, très difficile, j'ai vraiment envisagé rentrer » (Nadia).

Les résultats montrent que ce qui pose un problème ce n'est pas seulement l'événement « déclencheur », c'est-à-dire celui pour lequel le recours au CAI a eu lieu, mais le surgissement de ce dernier dans une séquence du parcours de vie ayant plusieurs caractéristiques spécifiques. Les personnes ne font pas recours au CAI uniquement parce qu'elles ont besoin de meubles pour leur appartement ou besoin de conseils et orientation, mais parce que d'autres contraintes liées à cette séquence se sont succédé et cumulées, nécessitant l'intervention d'une aide extérieure. Par exemple, nous avons vu qu'Albert a eu besoin d'aide matérielle pour aménager un nouveau logement et préparer l'arrivée de sa famille. En effet, ayant dû débiter une formation à plein temps, il n'a ni assez d'argent ni le temps libre nécessaire pour préparer le nouvel appartement et l'arrivée de sa femme et de ses enfants. Le cas de Nadia illustre également cet enchaînement : elle a eu recours au CAI pour un besoin de type matériel, parce que sa fille a été soudainement hospitalisée alors que la famille n'a pas encore accès à la couverture de la RAMQ, les mettant dans une situation de difficultés financières. L'événement « déclencheur » s'insère dans des contraintes multiples et entraîne des conséquences, ce qui rend le vécu complexe.

Ce point constitue l'un des résultats importants de cette recherche, parce qu'il montre que le recours au CAI a eu lieu dans un contexte complexe découlant non pas d'une, mais d'un enchaînement de contraintes. La difficulté initiale, un événement, est amplifiée par certaines contraintes, a des conséquences, et le tout se cumule, nécessitant l'intervention d'une aide extérieure. S'il est pertinent de séparer chacun de ces aspects afin d'identifier les problèmes originaux, c'est bien leur enchaînement et leur cumul qui doit être pris en compte. C'est pourquoi il importe de tenir compte de l'entière du contexte, d'aller au-delà de ce qui semble avoir motivé la demande selon les participant-e-s, la recherche de fourniture par exemple, et

dérouler l'enchaînement qui l'a précédé. En effet, il semble d'ores et déjà évident que les raisons de la requête sont loin d'être aussi simples que ce que formulent à première vue les participant-e-s, et il est probable que l'efficacité de l'intervention personnalisée se mesure à la capacité du CAI à répondre aux multiples difficultés rencontrées, c'est-à-dire par la prise en compte de l'entièreté de la situation de la personne.

4.2.4 Les contraintes affectent plusieurs trajectoires de vie

Nous avons constaté que malgré leurs différences, les événements conduisant les personnes à faire appel au CAI ont cela en commun qu'ils affectent plusieurs sphères de la vie des personnes (professionnelle, éducative, familiale). Lorsque les répondant-e-s racontent l'événement qui les a mis en difficultés, cet événement est relié à d'autres, dans leur discours, et a des conséquences sur d'autres sphères de leur vie. Cela s'observe dans la façon dont ils/elles répondent, par exemple, à la question portant sur leur démarche de recherche d'emploi. Plusieurs d'entre eux/elles évoquent à ce moment, leurs trajectoires éducatives et familiales en plus de celle professionnelle. Selon l'approche des parcours de vie, le développement individuel est composé de multiples domaines qui s'influencent mutuellement (Gherghel, Saint-Jacques, 2013 : 34). Une difficulté dans l'une de ces trajectoires a des répercussions sur l'ensemble du parcours, et peut avoir un effet « domino », c'est-à-dire influencer les expériences suivantes (Gherghel, Saint-Jacques, 2013 : 19).

Le cas de Sara démontre l'interrelation entre les trajectoires familiale et professionnelle de son parcours et le fait qu'elles s'influencent mutuellement. La naissance d'un enfant et le stress de trouver un emploi ont été deux situations liées pour elle, notamment parce qu'avoir un emploi est associé à une sécurité financière qui garantirait une meilleure préparation de l'arrivée d'un nouvel enfant. De plus, la trajectoire professionnelle de son conjoint a également eu un impact sur l'ensemble :

« J'avais besoin de travailler [...] ça, ça a vraiment mis une charge sur notre tête parce que j'allais accoucher alors qu'on travaillait même pas. Mon mari a tenté de remettre son CV partout, mais il a pas trouvé » (Sara).

L'exemple de Daniel montre également que les deux trajectoires professionnelle et éducative sont liées :

« Pour avoir un boulot, on m'a dit il fallait faire une formation » (Daniel).

Ces exemples mettent en évidence que les trajectoires sont interreliées, c'est-à-dire que non seulement un élément de l'une peut avoir un effet sur une autre, mais qu'il peut être nécessaire que l'une se développe d'une certaine manière pour que l'autre suive. Il faut que ces trajectoires soient coordonnées en suivant un ordre pour que les personnes puissent mener à bien leur projet de vie. Ainsi, Sara a besoin d'assurer financièrement l'avenir de cet enfant et Daniel ne peut pas trouver de travail dans son domaine sans une formation additionnelle. Cette interrelation n'est pas spécifique aux parcours migratoires, mais dans ce contexte, la vulnérabilité que peut entraîner le visa, l'absence de réseau, de connaissances du pays et de son fonctionnement, rendent la réussite de cette coordination entre plusieurs sphères de la vie critique.

Enfin, l'état général de Annie, au moment de sa rencontre avec le CAI, rend compte de l'aspect interrelié de ses trajectoires conjugale, professionnelle et résidentielle :

« J'étais un peu découragée parce que j'avais un emploi stable (ndlr : au pays d'origine), tout est compliqué ici, j'ai plus d'emploi, je perds mon mari, je dois partir (ndlr : quitter son logement à la suite de la séparation). Ça a beaucoup bouleversé ma vie, et c'est dans cette période aussi que j'ai rencontré le CAI » (Annie).

Dans cette section, il s'agissait de décrire les événements vécus par les personnes et les contraintes qui leur sont liées. Nous avons vu que les événements imprévisibles ayant amené les personnes migrantes à solliciter les services du CAI, ont eu lieu dans un contexte de contraintes directement liées à la migration telles que des contraintes légales, celles de la séquence d'installation et celles du marché de l'emploi. Non seulement le cumul de ces contraintes produit des conséquences en chaînes, mais de plus, l'ensemble de cette situation affecte plusieurs sphères de la vie des personnes, et implique également celles des membres de leur famille. La section suivante explorera la composition et les limites des réseaux de soutien dont disposent les répondant-e-s à leur arrivée à Québec ainsi que le rapport qu'ils et elles entretiennent avec ces derniers.

4.3 Les réseaux et leurs limites

Considérant que la séquence d'arrivée est caractérisée par plusieurs difficultés, dont le manque ou l'insuffisance de réseaux, cette section présente les résultats à ce sujet. Précisons que le réseau de soutien désigne ici l'ensemble des relations qu'entretient chacun des répondant-e-s à Québec depuis son arrivée (Pellerin, 2013 : 80). Ce sont les données recueillies dans la section du guide d'entretien portant sur le parcours migratoire des personnes qui nous renseignent sur la constitution de leurs réseaux, et en quoi ils peuvent être un facteur explicatif de leur recours au CAI. Cette section présente les résultats relatifs à la composition des réseaux des personnes ainsi que l'implication de chacun de ces réseaux dans le processus d'installation et leurs limites.

4.3.1 Les membres de la famille

Une étude auprès des migrant-e-s du Canada, montre que les personnes de ce groupe, lorsqu'elles sont confrontées aux problèmes, vont d'abord avoir recours, dans l'ordre, à des ami-e-s, membres de la famille et ensuite aux organismes (Xue, 2007 ; dans Pellerin, 2013 : 13). Cela s'observe également dans le cas de nos répondant-e-s, dans la mesure où c'est lorsque les membres de la famille et la communauté sont soit inexistantes ou dans l'incapacité de les aider, que les répondant-e-s se tournent vers des organismes communautaires. Par ailleurs, c'est sur les recommandations de ces mêmes réseaux que certain-e-s répondant-e-s ont eu recours au CAI.

Ses implications

Trois répondant-e-s, ont été accueilli-e-s à leur arrivée à l'aéroport par un membre de leur famille. Le soutien de ce réseau a par la suite été varié : certain-e-s ont été hébergé-e-s chez leur famille le temps de trouver un logement, d'autres ont été accompagné-e-s par un membre de la famille dans les démarches administratives telles que l'inscription à l'assurance maladie, la demande d'un numéro d'assurance sociale et les démarches fonctionnelles comme ouvrir un compte en banque, se procurer une carte de téléphone ou encore connaître les lieux d'achats. Pour Albert, la présence de son frère en tant que personne de référence et de soutien a été d'une grande importance :

« Et je suis arrivé et j'ai résidé chez mon frère, pendant trois mois [...] donc c'est ça, même ouvrir un compte c'était compliqué. C'était lui, avec mon frère je n'avais aucun problème [...] Notre avantage c'est que ce soit moi ou la famille, moi je connaissais déjà mon frère et sa femme [...] Dieu merci, moi j'avais déjà où rester, où dormir, j'avais déjà quoi manger » (Albert).

Cela a également été le cas pour Nadia, pour qui la présence de son beau-frère lors de l'arrivée a été fort appréciée, non seulement pour ses orientations et soutien dans les démarches à effectuer des premiers jours, mais aussi pour permettre à la famille de se reposer après une longue période de préparation du projet de migration :

« Quand on est arrivé, déjà le frère de mon conjoint est venu nous chercher à l'aéroport. Les premières semaines, on était chez lui. Le lendemain on a fait la RAMQ et nous avons fait le NAS aussi. Bon après, deux semaines pour nous reposer aussi parce [...] qu'il y avait la peur de l'inconnu, il y avait les enfants, il fallait préparer tout ça, et la séparation avec les familles. Donc quand nous sommes arrivés, nous avons pris deux semaines chez lui pour nous reposer et puis nous avons pris par après deux autres semaines pour chercher un logement » (Nadia).

Dans le cas de Jeanne, ce sont un-e membre de la famille et des personnes de la communauté qui ont participé ensemble à la préparation de l'arrivée et l'accueil de la famille :

« Le premier jour quand on est arrivé, mon grand frère qui est ici (Ottawa). Il est venu un jour avant notre arrivée à Québec pour nous accueillir à l'aéroport [...] L'appartement c'est une connaissance à nous, c'est elle et son mari (ndlr : des amis de la communautaire que Jeanne connaissait déjà au pays d'origine). Ils avaient déjà trouvé l'appartement quand on est arrivé. Donc on avait déjà un appartement et on avait déjà envoyé de l'argent pour pouvoir payer les premiers nécessaires, c'est-à-dire le frigo, le poêle, tout ce qu'on avait besoin avant qu'on arrive. Parce que mon grand frère, il habite à Ottawa, il peut pas chercher une maison pour moi ici. Donc, mais lui il est venu à l'aéroport pour nous attendre » (Jeanne).

Ses limites

L'éloignement géographique est l'une des limites de ce réseau. Si le frère de Jeanne est venu la chercher à l'aéroport, il ne peut que lui apporter un soutien minimal au quotidien, du fait de la distance géographique qui les sépare. Pour d'autres, les membres de leur famille

habitant dans d'autres provinces du Canada, la distance géographique rend impossible un soutien pratique sur place :

« Oui moi en fait ici, en parlant de Canada, j'ai mon frère qui habite en Calgary donc c'est au bout du monde ! C'est à six ou sept heures de vol » (Sophia).

Par ailleurs, une répondante évoque aussi le fait que le soutien qu'elle peut attendre de la part des membres de la famille a aussi une certaine limite, liée aux occupations quotidiennes, familiales ou professionnelles de ces personnes :

« Bon lui (le beau-frère), un moment il a aussi sa vie, le travail, ses enfants, on peut pas trop...on comprend quoi » (Nadia).

4.3.2 La communauté du pays d'origine

Ces communautés ont joué un rôle important dans l'accueil et l'installation de cinq des répondant-e-s, bien que leur taille et leur implication ne soient pas les mêmes chez tou-te-s les participant-e-s. Trois répondant-e-s ont été accueilli-e-s à leur arrivée par des personnes qui étaient soit des ami-e-s ou des ancien-e-s collègues connu-e-s au pays, ou des personnes à qui ils ont été référés par d'autres membres de la communauté. Jeanne raconte que connaître des personnes en arrivant avait un aspect rassurant :

« En fait on avait déjà un réseau social qui était déjà bien en place, qu'on connaissait depuis la Côte d'Ivoire. Donc je n'avais pas vraiment... On se disait pas qu'on venait comme ça sans connaître » (Jeanne).

Son implication

Cette implication a consisté pour deux répondant-e-s à des démarches d'installation faites par leurs ami-e-s vivant à Québec, avant leur arrivée. Ces personnes ont envoyé de l'argent à leurs amis afin que ces derniers procèdent à la location d'un logement et l'achat de certains bien matériels de première nécessité tels qu'un frigo, une cuisinière. Le cas de Daniel illustre bien cette entraide :

« Et il y avait une équipe qui nous attendait aussi, l'une de mes collègues, on avait travaillé dans le même service ensemble, des collègues et des amis qui m'avaient précédé [...] La maison qu'on habitait ils l'ont trouvée, ils ont même essayé de l'équiper, on leur avait envoyé de l'argent, le minimum et puis le reste on a essayé de corriger » (Daniel).

Ce réseau a aussi été présent dans le cas de certains participant-e-s pour les accompagner lors des démarches administratives et fonctionnelles telles que se procurer un téléphone ou ouvrir un compte en banque. De plus, faire connaître les lieux d'achat, les « bons plans » ainsi que parfois accompagner les répondant-e-s dans ces lieux, a aussi constitué une part de l'aide venant de ce réseau :

« On a quand même aussi une communauté qui est assez.... soudée. Et dès qu'on est arrivé on a rencontré beaucoup de malgaches qui nous ont aidés, pour aller meubler l'appartement, même pour nous dépanner pour aller faire l'épicerie, pour nous montrer où est-ce qu'on peut aller chercher des fruits et des légumes » (Sara).

Ce réseau a également joué un rôle important dans la diffusion de l'information quant à l'existence de divers organismes communautaires. Plusieurs de nos répondant-e-s ont été référé-e-s au CAI par l'intermédiaire des amis ou anciens collègues. En effet cela a été le cas pour Jeanne :

« Un ami, qui était un collègue à moi en Côte d'Ivoire, qui quand je suis arrivée, il m'a dit comment m'orienter, moi je ne savais pas comment faire. Et c'est lui il m'a dit il y a monsieur (ndlr : l'intervenant du CAI) qui aide beaucoup les migrants » (Jeanne).

Pour Daniel, c'est plutôt le réseau large, par le biais du voisinage qu'il a pu entrer en contact avec l'intervenant-e du CAI :

« Il y avait une Africaine qui m'a rencontré dans le quartier, elle m'a dit : « vous venez d'arriver ? » j'ai dit « oui ». Après elle m'a donné une adresse, elle m'a dit d'appeler c'est un service qui peut nous aider » (Daniel).

Ses limites

Bien que les membres de la communauté d'origine se soient impliqués dans une partie du processus d'installation, ce réseau présente des limites du point de vue de certain-e-s répondant-

e-s. L'une des raisons évoquées par Jeanne est l'indisponibilité des personnes, parce qu'ayant leurs propres occupations et donc la nécessité d'une aide venant de « professionnels » :

« Bon pas compter sur eux, c'est peut-être un peu trop de choses. Mais quand même je les connaissais et je me disais que si au moins j'appelais quelqu'un pour une information peut-être ils allaient m'orienter. Mais il est arrivé un moment là quand on vient, c'est difficile parce que beaucoup d'autres sont occupés et autres. Donc il fallait vraiment un organisme sur place qui pourrait vraiment m'aider » (Jeanne).

Daniel fait également remarquer que les ami-e-s ont leurs propres occupations et que leur aide peut être limitée :

« Et puis il faut pas aussi leur en vouloir (ndlr : en parlant des amis) parce que il y a les activités, les coûts de la vie. Chacun vaque à ses occupations, pour pas avoir le temps » (Daniel).

Les propos de Sara vont dans le même sens. Elle distingue également une différence entre l'aide qu'elle peut attendre de la part de la communauté d'origine et celle apportée par l'intervenant du CAI :

« C'est vrai, il y avait notre communauté à nous, mais lui, il (ndlr : l'intervenant-e) fait plus dans le sens où notre communauté se limitait à nous dire exemple pour aller chercher un médecin, allez chercher sur internet. Mais lui c'est très précis, il vient te voir, il t'amène au lieu qui t'intéressait, il va jusqu'au bout » (Sara).

Sophia évoque également le fait d'avoir besoin de l'aide de la part des organismes communautaires, bien qu'elle ait quelques amies à Québec, parce qu'elles sont peu disponibles :

« J'ai une amie d'enfance qui habite ici à Québec, mais elle on se rencontre pas vraiment, pas tellement, elle est étudiante, elle a des responsabilités, un enfant, un mari donc je suis compréhensive. Et j'ai une autre amie qui habite à Montréal, mais c'est pareil » (Sophia).

Enfin la dernière limite de ce réseau a trait au type d'aide apportée. Il apporte surtout une aide matérielle et informationnelle, mais pas forcément affective. Chez quelques répondant-e-s, nous avons remarqué que malgré la présence et l'aide de réseau dans l'arrivée et l'installation, notamment en trouvant un appartement pour eux, le sentiment de solitude se fait sentir dans la vie au quotidien à Québec. Daniel parle du sentiment de solitude qu'il constate :

« L'autre problème que j'entends souvent, même si c'est au niveau des femmes, c'est la solitude ! C'est ça, je dis c'est tout ce qu'il y a de difficile ici, c'est le fait de rester tout le temps sans la visite de quelqu'un [...] Donc c'est la solitude qui est le plus difficile » (Daniel).

Albert, bien qu'il ait eu son frère chez qui il a logé quelque temps et qui a été une personne ressource dans son installation, évoque aussi le besoin d'avoir un cercle d'amis plus élargi, en dehors de son frère :

« C'est vrai quand on arrive ici, c'est pas comme chez nous, où, tout le monde est ouvert [...] même si vous êtes en appartement, quelqu'un avec qui vous êtes voisin, ta porte est ici, la porte de l'autre est là, mais vous pouvez passer des années sans vous connaître. Donc c'est ça et moi mon premier stress que j'ai eu quand je venais d'arriver » (Albert).

4.3.3 Les organismes communautaires

Les résultats révèlent qu'en plus des membres de la famille et ceux de la communauté d'origine, plusieurs répondant-e-s ont également sollicité de l'aide auprès d'autres organismes communautaires, avant d'avoir recours au CAI.

Le cas de Annie montre que non seulement elle a eu recours à un premier centre d'aide aux personnes migrantes, au moment où elle devait quitter son logement à la suite de la séparation, mais de plus, que c'est à travers cet organisme communautaire qu'elle a eu accès à certaines informations, a reçu un soutien et a été orientée vers d'autres organismes. En effet, ce centre l'a dirigée vers le lieu d'hébergement d'urgence, où elle a été accueillie avec ses enfants. C'est également par le biais de ses activités de bénévolat au sein des organismes communautaires qu'elle a pu créer de nouveaux liens avec des intervenant-e-s et d'autres personnes bénévoles.

« Moi, mon réseau, c'est surtout les services que je demande dans les organismes [...] j'ai fait beaucoup de bénévolat, c'est dans ça que j'ai connu des gens qui me demandent si je connais telle ou telle chose. C'est comme ça que moi je suis partie ! C'est dans le bénévolat que j'ai pu comprendre comment ça fonctionne » (Annie).

Plusieurs personnes ont fait appel à des organismes communautaires proposant des services spécifiques avant de s'adresser au CAI. Ce sont globalement les organismes d'aide à

l'intégration et à l'emploi, les maisons d'hébergement et les banques alimentaires. Par exemple Daniel raconte qu'à son arrivée, il a contacté un premier centre d'aide à l'intégration pour les nouveaux-elles arrivant-e-s :

« On a pris rendez-vous, c'est le centre (ndlr : le nom de l'organisme) il nous a accordé une journée [...] Et donc là-bas c'était pour nous parler d'adaptation d'intégration, comment se loger, si on a des besoins à qui s'adresser, l'histoire du droit et voilà » (Daniel).

Ce résultat montre que les personnes migrantes à Québec, font recours à certains organismes avec des services bien spécifiques et délimités dans le temps. De plus elles sont amenées à les connaître par le biais de leurs ami-e-s et connaissances ou des intervenant-e-s d'autres organismes.

Les répondant-e-s n'ont pas évoqué de limites dans les services offerts par les organismes communautaires à qui ils et elles se sont adressé-e-s. Quelques-uns ont évoqué cependant des difficultés à trouver l'aide dont ils et elles cherchaient. Nadia raconte ses multiples demandes auprès des organismes communautaires, avant de rencontrer l'intervenante du CAI :

« Après qu'elle soit revenue (ndlr : sa fille de deux ans est rentrée de l'hôpital) il fallait essayer de voir comment on installe la maison. [...] J'ai appelé le 211. Ils m'ont donné une liste des organismes (elle nomme quatre) [...] aucun n'accepte de m'aider. Je sais pas trop pourquoi. Mais aucun me proposait l'aide dont j'avais besoin parce qu'ils me disent voilà nous on apporte que de l'aide alimentaire » (Nadia).

Un autre répondant critique le fait d'avoir reçu des informations peu précises pour son cas et trop générales de la part de certains organismes de recherche d'emploi, par exemple. Il interprète cela comme étant dû à un rapport « impersonnel » de certains organismes communautaires :

« Parce que j'ai fait le tour, j'ai fait plusieurs organismes d'orientation, quand j'échange avec eux ils ne connaissent pas nos systèmes, et ils vont pas aussi te demander dans le fond qu'est-ce que tu veux faire, qu'est-ce que tu as fait avant et tout [...] ils disent tu as tel diplôme, tu fais telle formation voilà » (Daniel).

4.3.4 *Des motifs de recours au CAI autres que les limites des réseaux*

Nous avons vu que tou-te-s les participant-e-s ont un réseau de taille et de constitution variables, incluant des membres de la famille, des personnes de la communauté d'origine ou des membres d'organismes communautaires. La nature de leurs relations est plus ou moins forte avec ces groupes et diffère. Enfin, certains réseaux présentent des limites mentionnées par les participant-e-s. Ce sont ces dernières qui ont notamment imposé le recours au CAI, dont ils et elles ont néanmoins généralement pris connaissance grâce à leur réseau. Cependant, ce ne sont pas seulement les limites des réseaux qui semblent expliquer le recours au CAI, mais aussi le recours et l'utilisation des ressources s'inscrit dans démarche volontaire chez les répondant-e-s marquant leur capacité d'agir face aux problèmes.

À la suite des résultats présentés dans cette section, nous avons identifié autres deux motifs de recours au CAI chez les répondant-e-s qui ne sont pas dus aux limites des réseaux. Premièrement, les résultats montrent que les personnes ont recours au CAI aussi parce que dès leur arrivée, elles sont familiarisées par divers moyens avec l'existence des organismes communautaires et leur fonction. Les personnes prennent connaissance des ressources offertes par les organismes communautaires et sont incitées à y avoir recours par le biais de leur entourage, par des agents de l'immigration les accueillant à l'aéroport et enfin par d'autres organismes communautaires, ce relativement peu de temps après leur arrivée. L'ensemble de nos répondant-e-s s'adressent à divers groupes (famille, ami-e-s, organismes communautaires) afin de trouver ce dont ils et elles ont besoin. Bien que leur accès reste parfois difficile et nécessite l'intervention du CAI, l'action même de solliciter le CAI pour obtenir des informations et de l'aide démontre leur capacité d'action et leurs tentatives de faire face aux contraintes et difficultés rencontrées lors de cette phase d'arrivée. Jeanne explique que déjà à l'aéroport, elle a reçu des informations concernant plusieurs organismes et leurs services :

« Et puis pour les autres services là déjà à l'aéroport, on nous a donné aussi des numéros des organismes qu'il fallait joindre quand on arrivait à Québec. Donc c'est comme ça que quand on est arrivé on a appelé tout de suite le centre (ndlr : elle nomme un organisme communautaire) » (Jeanne).

Le second motif est en lien avec la représentation qu'ont deux répondant-e-s du rôle et de la fonction des organismes communautaires. Ces deux répondant-e-s justifient leur démarche auprès des organismes communautaires par le fait qu'ils et elles considèrent que les services

proposés par les organismes communautaires font partie des politiques d'immigration et consistent en une stratégie du gouvernement pour les aider dans leur installation et intégration. Dans ce cas, l'utilisation des ressources semble constituer du point de vue des personnes comme une stratégie d'intégration, proposée par les institutions. Albert explique :

« En fait je pense que les organismes qui sont là pour accompagner des immigrants, je pense que c'est une bonne chose [...]. Parce qu'en réalité le gouvernement son objectif c'est de recevoir les migrants et quand les migrants sont là il faut quand même qu'ils s'installent, qu'ils s'intègrent, qu'ils vivent. Et qu'ils aient des gens qui peuvent les aider dans tout ce processus. Donc je trouve quand même l'organisme entraîne de faire son offre. C'est un service utile » (Albert).

Le discours de Daniel va dans le même sens. Il perçoit également l'aide à l'installation, par le biais des organismes communautaires, comme l'une des fonctions du gouvernement et fait partie d'une politique migratoire qui accueille les travailleurs pour leur compétence :

« On aimerait un travail qui pourrait nous permettre de bien tenir la famille et [...] puis pour pouvoir porter notre contribution, à l'avancement de la société [...] parce que les politiques d'immigration ils disent ah on a besoin de travailleurs, mais pour ça (ndlr : l'installation et l'intégration socioprofessionnelle) il faut nous aider aussi [...] c'est pour ça les centres et tout ils font leur offre » (Daniel).

En conclusion, les réseaux qui entourent les enquêté-e-s sont multiples et sont composés au moins d'un de ces trois groupes : les membres de la famille, les membres de la communauté du pays d'origine ainsi que les intervenant-e-s des organismes communautaires, avec des liens plus ou moins forts avec chaque groupe. Malgré l'existence d'un réseau, les répondant-e-s ont fait appel aux services du CAI. Ceci principalement pour trois raisons : premièrement, ces réseaux familiaux et amicaux présentent quelques limites dans leur aide, de plus les personnes distinguent l'aide venant de leurs ami-e-s et celle des « professionnels ». Deuxièmement quelques répondant-e-s sont informé-e-s des offres de service par divers moyens, dès leur arrivée, et utilisent les ressources dont ils et elles disposent pour faire face aux difficultés. Enfin, pour certains, l'aide des organismes communautaires fait partie des politiques migratoires au Québec, pour favoriser leur intégration. Les résultats dans cette section ont également permis de réaliser que l'ensemble des répondant-e-s sollicitent diverses ressources, membre de la famille, de la communauté d'origine ou encore des organismes communautaires, dont le CAI

fait partie et qu'en ce sens cette pratique constitue une stratégie mise en place par les personnes pour faire face aux contraintes et rend compte de leur capacité d'action.

Ce chapitre a permis d'explorer le contexte dans lequel les répondant-e-s se sont adressé-e- au CAI pour une demande d'aide. La survenue d'évènements principalement non prévus a été vécue difficilement par les répondant-e-s, parce qu'ils s'insèrent dans un contexte de contraintes propres à la migration, telles que des contraintes légales, celles de la séquence d'installation et celles du marché de l'emploi. De plus, c'est la combinaison de ces contraintes qui constitue une réelle difficulté. Enfin l'ensemble de cette situation affecte plusieurs sphères de la vie des personnes, et implique également celles des membres de leur famille. Ces résultats ont permis de constater que ce qui semble avoir motivé la demande à première vue, par exemple de l'aide pour trouver des meubles, n'est que la partie visible d'un contexte fait de multiples difficultés, nécessitant l'intervention d'une aide extérieure. L'exploration des réseaux de soutien a également permis d'apporter des éléments de réponses quant à l'implication des réseaux de soutien et en quoi malgré son existence, les personnes ont eu recours au CAI. Les raisons invoquées sont certaines insuffisances de ces réseaux et la nécessité d'une aide professionnelle versus les conseils des amis. De plus nous constatons qu'il y a une pratique qui consiste à avoir recours aux organismes parce que d'une part, les personnes y sont incitées dès leur arrivée et que d'autre part, dans les représentations de certaines, les services offerts par les organismes font partie des politiques migratoires d'intégration. Cela semble constituer une stratégie importante mise en place par nos répondant-e-s afin de faire face aux difficultés. Ainsi, les éléments du contexte du recours au CAI ayant été décrits, nous allons voir, dans le chapitre prochain, quels sont les services proposés par les intervenant-e-s du CAI dans le cadre de l'accompagnement personnalisé et dans quelle mesure cette intervention s'est avérée efficace ou non.

Chapitre 5 L'intervention du CAI dans les parcours migratoires

Dans le chapitre précédent, nous avons vu que face aux conséquences d'un cumul d'événements et de contraintes, les participant-e-s ont eu recours au CAI, et ce, malgré la présence d'un réseau social initial impliqué de manière plus ou moins grande dans leur processus d'installation à Québec à leur arrivée. Ce chapitre vise à répondre à la seconde sous-question de la question principale de cette recherche : quels sont les types de services dont ont bénéficié les répondant-e-s dans le cadre de l'accompagnement personnalisé offert par les intervenant-e-s⁶ et quels en sont leurs effets sur le vécu migratoire ? Pour répondre à ces questions, nous allons dans la première section de ce chapitre présenter les résultats se rapportant aux demandes de services initiales des personnes ainsi que les types de services dont elles ont bénéficié dans le cadre de l'accompagnement personnalisé. La seconde section du chapitre portera sur un type particulier de soutien dont tou-te-s ont bénéficié-e-s : le soutien moral. La troisième section de ce chapitre présentera les résultats quant aux effets généraux de l'intervention du CAI par l'accompagnement personnalisé sur les vécus migratoires.

5.1 *Les besoins initiaux et services proposés*

Dans cette section, nous allons présenter les résultats quant aux besoins des personnes lorsqu'elles se sont rendues au CAI ainsi que les services dont elles ont bénéficié. Nous avons identifié deux types de besoins explicitement formulés par les répondant-e-s au moment de leur première rencontre avec le CAI : des besoins de type matériel et des besoins d'informations liées à divers domaines. Nous présenterons dans un premier temps, les besoins matériels formulés par les personnes, ainsi que les services proposés par le CAI en rapport à cela. Ensuite, ce seront les résultats quant aux besoins d'informations concernant divers domaines et les services reçus à ce sujet qui seront abordés. Enfin, ce sont deux traits caractéristiques des services proposés dans le cadre de l'accompagnement personnalisé qui seront traités.

⁶ L'ensemble des services dont ont bénéficié tous les répondant-e-s ont été proposés par seulement deux intervenant-e-s du CAI.

5.1.1 Répondre à un besoin matériel pour l'installation à Québec

L'aide demandée au CAI consiste pour la majorité des répondant-e-s en un besoin de trouver des meubles. En effet, à la suite de difficultés financières ou des contraintes temporelles, plusieurs répondant-e-s ont eu recours au CAI afin de trouver les lieux où ils et elles peuvent se procurer l'ameublement nécessaire, à des prix abordables et trouver le moyen de s'y rendre. Cela a été le cas d'Albert qui a préparé, avec l'aide de l'intervenant, l'aménagement du nouvel appartement pour l'arrivée de sa conjointe et de ses enfants :

« Il fallait quand même changer là où j'habitais, avec la famille qui arrive, c'était pas assez grand [...]. C'était dans le processus d'équiper que j'ai pu rencontrer quelqu'un du centre » (Albert).

Nadia a également fait appel au CAI pour une demande d'aide en matière d'ameublement :

*« Après qu'elle soit revenue (ndlr : sa fille est de retour de l'hôpital), il fallait essayer de voir comment on installe la maison. **Tu avais besoin de quoi à ce moment-là ?** Des meubles, de la vaisselle, de la literie » (Nadia).*

Différents types de soutien matériel

Tou-te-s les répondant-e-s ont bénéficié de différents types de soutien matériel, qu'il s'agisse des objets ou de mobiliers divers, ce qui rend compte des besoins variés des personnes. L'exemple suivant illustre la variété des objets qu'Annie a pu se procurer, par l'intermédiaire du CAI :

« Et là-bas (ndlr : CAI) j'ai eu plein d'ustensiles, des vêtements pour les enfants. Et puis ils ont gardé ces choses jusqu'à ce que j'aie mon logement, ils me les ont transportées chez moi (...) après le bazar, j'ai aussi eu un service d'accompagnement. Par exemple pendant mon installation, il y a eu des gens qui m'ont donné des meubles, et puis (ndlr : l'intervenant-e) et les autres sont venus m'aider pour transporter des meubles à la maison » (Annie).

Les répondant-e-s ont bénéficié du soutien matériel par le biais de la collaboration de l'intervenante du CAI avec d'autres organismes communautaires. Alors que Nadia avait connu plusieurs refus de la part des organismes à qui elle s'était adressée, l'aide de l'intervenante du

CAI, et son contact direct avec certains organismes, ont permis de se procurer certains biens matériels dont elle avait besoin :

« C'est d'elle (ndlr : l'intervenante du CAI) que c'est parti le petit déclic, où j'ai reçu [...] Elle a contacté des gens qui m'ont apporté des chaises, parce que je n'en avais [...] Elle a tout fait pour que quelques jours après il y a eu des amis qui sont venus apporter des chaises, des petites choses, le grille-pain, les lits, parce que les enfants avaient juste le matelas. Oui ils ont apporté beaucoup de choses » (Nadia).

L'exemple d'Albert montre également la variété des objets dont les personnes peuvent se procurer grâce à la collaboration de l'intervenant avec d'autres organismes :

« Il (ndlr : l'intervenant du CAI) nous a permis, avec l'arrivée de nouveaux amis compatriotes, d'avoir des ordinateurs. Il a dit, le centre (ndlr : CAI) font la demande à un autre organisme » (Albert).

Ce service est rendu possible par les déplacements de l'intervenant au domicile des personnes, en leur apportant certains objets ou par un accompagnement directement aux centres d'achats, conduit par l'intervenant. Cela constitue une caractéristique importante de l'accompagnement personnalisé et comble une des difficultés des nouveaux-elles arrivant-e-s, mentionnée par la majorité, qui est de ne pas avoir de moyens de transport facilitant l'accès aux lieux d'achats pour les meubles et articles usagés, souvent situés en périphérie. Daniel explique bien que, malgré qu'il ait reçu à son arrivée des adresses de divers lieux où se procurer certains mobiliers à Québec, ces centres sont difficilement accessibles en transport en commun. Ne pas avoir une voiture a donc été un véritable obstacle :

« On (ndlr : un organisme communautaire) nous a donné des adresses (ndlr : il nomme deux magasins) et aussi des établissements qui vendent des meubles ou des affaires de seconde main, mais c'était difficile d'aller vers ces centres parce qu'on avait pas d'auto, et on connaît pas la ville » (Daniel).

Ce service de la part des intervenant-e-s du CAI consiste donc à accompagner les personnes, de manière individuelle ou en famille, à des centres d'achats alimentaires, vestimentaire ou des centres d'achats de mobiliers :

« Et puis quand je voulais payer mes premières bottes, il dit voilà je viens t'accompagner [...] Donc il nous accompagnait faire les courses [...] c'est comme ça aussi qu'ils nous faisaient visiter les centres et les établissements

qui vendent des choses de seconde main, pour s'approvisionner en ustensile et tout ce qu'il fallait » (Daniel).

Dans le cas de certain-e-s répondant-e-s, il s'agissait non pas d'un seul, mais bien d'un ensemble de motifs qui conduisent les personnes au CAI. Ceci est en lien avec la spécificité d'une séquence d'arrivée comportant une multitude de démarches à réaliser simultanément et peu de connaissances du fonctionnement administratif du nouveau pays pour y arriver. Ce constat est particulièrement visible chez deux des participantes qui au moment de la rencontre avec un-e intervenant-e, se trouvaient dans des lieux d'hébergement provisoire, dans un contexte de vie difficile. L'exemple de Annie illustre bien cet aspect :

« À la (ndlr : elle nomme le lieu d'hébergement d'urgence), j'avais des rencontres avec l'intervenante et un jour elle m'a dit qu'il y le CAI qui a un bazar et que ce serait intéressant, si ça me tentait d'aller. On est parti avec les enfants, puisqu'on sortait jamais, on allait nulle part, on a dit bon on va aller se promener et voir ce qu'il y a » (Annie).

L'aide matériel dont ont bénéficié l'ensemble des participant-e-s a consisté à recevoir des biens de première nécessité, accompagnés directement par les deux intervenant-e-s, aux centres d'achats ou dans d'autres organismes communautaires pour se les procurer. L'aide matérielle reçue ne se limite donc pas seulement ici aux biens reçus, mais consiste aussi en un accompagnement en personne par les intervenant-e-s, mobilisé-e-s à trouver les différents biens matériels aux prix les plus intéressants pour les bénéficiaires.

5.1.2 Aider à trouver différents types d'informations

De plus, au-delà de la réponse à des besoins matériels, le CAI a également apporté aussi des réponses et des informations pour des situations plus spécifiques. Par exemple, une répondante a ainsi sollicité le CAI plus particulièrement pour des informations au sujet de la maternité, par manque de connaissances du fonctionnement du système de santé à Québec. Elle avait besoin de savoir comment contacter un médecin et prendre un rendez-vous ainsi que de poser un ensemble de questions plus précises liées aux fonctionnements du système de santé :

« J'avais besoin de conseils liés à la maternité [...]. Donc comment aller chercher un médecin, que je vais consulter, tout ça » (Sara).

Le cas de Jeanne montre également que c'est en lien avec une multitude de besoins à la fois matériels (aménagement de l'appartement) et informationnels (conseils et orientations dans un ensemble de démarches), qu'elle a pris contact avec le CAI :

« Il (ndlr : son conjoint) a dû partir, il s'est absenté environ huit mois à neuf mois. Et pendant ce temps-là j'étais seule pour faire toutes les démarches [...] il y avait tellement, il y avait beaucoup de choses à faire et puis bon, on ne savait pas par quoi commencer, où aller [...] il fallait que je déménage [...]. Donc j'ai fait le déménagement, tout ça avec l'aide de (ndlr : l'intervenant) » (Jeanne).

Un soutien informationnel sous différentes formes

Selon plusieurs répondant-e-s, les conseils et orientations, concernant les démarches administratives, les démarches liées à des formations, mais aussi concernant les situations qu'ils vivaient à ce moment, constituent une grande part des services dont ils et elles ont bénéficié. Par exemple, Daniel, au moment où il a été contraint de déménager à la suite de l'infestation des punaises de lit, a demandé des conseils à l'intervenant fin de connaître ses droits et avoir l'avis de l'intervenant sur cette situation nouvelle :

« Quand on a déménagé là-bas par rapport à la situation (ndlr : infestation de punaises de lit), la propriétaire voulait pas qu'on déménage parce qu'elle a dit on a signé un contrat. Quand j'en parle à (ndlr : l'intervenant) il me dit « écoute il y a un service du logement. Raconte comment vous avez vécu dans ce logement jusqu'à là ». Quand on (ndlr : l'intervenant et Daniel) a écrit là-bas (ndlr : service du logement), quelque temps après la femme m'a donné l'autorisation de partir. Donc il, nous donnait des conseils, il nous guidait » (Daniel).

Dans le cas d'Albert, l'accompagnement personnalisé a surtout concerné sa conjointe et ses enfants, dans leurs démarches administratives à l'arrivée :

« Donc les orienter, les accompagner pour établir, pour leurs cartes d'assurance sociale, assurance maladie, tout ça, il les a accompagnés dans ces démarches-là » (Albert).

Sara avait besoin de connaître le fonctionnement du système de santé afin d'avoir une consultation médicale à ce sujet. Dans son cas également, l'intervenant lui a apporté des

documents, des coordonnées des centres à contacter. De plus il l'a accompagnée en personne vers ces organismes communautaires :

« Il (ndlr : l'intervenant du CAI) m'avait donné pas mal de choses (ndlr : elle montre plusieurs documents) beaucoup de contacts, des ressources en périnatalité [...] Parce que moi on avait pas de moyen de locomotion, il vient me chercher et puis on va chez les gens [...] il m'a présenté la madame, de l'équipe des accompagnantes qui m'a conseillée [...] en fait c'était surtout les contacts par rapport à la maternité et par rapport à l'emploi après » (Sara).

Daniel a pu remplir les formulaires d'inscription pour une formation professionnelle, avec l'aide de l'intervenant :

« Donc il (ndlr : l'intervenant du CAI) vient nous prendre on va dans leur bureau. On fait des photocopies des documents qu'on m'avait donnés, on les transmet comme il se doit, parce que j'avais pas d'imprimante. Donc il m'aide à les remplir et je m'inscris » (Daniel).

Jeanne a également reçu des conseils en matière d'assurance maladie. Elle a été informée du délai de carence et de ses implications concernant la couverture d'assurance maladie de la RAMQ. Elle déclare aussi que l'intervenant l'a orientée, elle et sa famille, vers un centre de soins et de santé gratuit :

« Et je me rappelle à ce temps qu'il (ndlr : l'intervenant du CAI), il avait voulu qu'on souscrive à une assurance privée, parce que c'était le délai de carence-là [...] Il nous a aussi amenés dans des centres un peu sociaux là, on a fait des consultations gratuites » (Jeanne).

De plus, ici encore le soutien informationnel est caractérisé par le déplacement de l'intervenant, dans la mesure où l'intervenant-e accompagne physiquement les personnes. En les conduisant en voiture vers d'autres organismes communautaires, et parfois en les présentant en personne à d'autres intervenant-e-s, le déplacement a non seulement été facilité, mais l'avancement des démarches a été accéléré :

« Donc ça nous aidait aussi, à chaque fois qu'on devait aller à un rendez-vous, il nous accompagnait. Il nous a conduits au service de (ndlr : elle nomme un organisme). Il nous a accompagnés aussi au centre (ndlr : elle nomme un second organisme) [...] pour la nourriture [...] et aussi côté administratif, il nous a aidés aussi à nous orienter. Voilà, c'est au centre (ndlr : elle nomme un

troisième organisme) il nous a conduits à ce centre, là-bas il nous a présentés » (Jeanne).

Diriger les personnes vers des organismes d'aide alimentaire est un autre type de soutien informationnel. Plusieurs répondant-e-s ont bénéficié de ce service :

« On venait d'arriver. On devait tout faire. Donc on a appelé le numéro, ils nous ont envoyé une subvention tous les mois pour aller au (ndlr : il nomme une chaîne d'épicerie) 70 dollars pour s'approvisionner » (Daniel).

Ces divers services informationnels proposés par le CAI rendent compte de deux choses : d'une part, les intervenant-e-s réfèrent et accompagnent les participant-e-s vers des ressources d'aide diversifiées. D'autre part, ils et elles jouent le rôle de conseiller-ère-s dans diverses facettes de leur vie. L'ensemble de ces actions d'orientations semble facilité par la connaissance qu'ont les intervenant-e-s des services offerts par les organismes communautaires à Québec.

Dans cette section, nous avons vu que des demandes d'aide matérielle et informationnelle constituent le point de départ de l'accompagnement personnalisé. Par l'intervention du CAI, ces personnes ont été orientées et surtout accompagnées par les intervenants vers d'autres organismes afin d'obtenir les articles et les informations variés dont elles avaient besoin. Les résultats montrent que l'ensemble des services proposés dans le cadre de l'accompagnement personnalisé est de plus caractérisé par l'adaptation des services aux besoins qui évoluent et par l'élargissement de l'accompagnement aux autres membres de la famille.

5.1.3 Tenir compte des besoins en évolution

L'une des caractéristiques des services proposés décrits dans les sections précédentes est la prise en compte des besoins en constante évolution. Dans un premier temps, Sara a eu besoin de conseils liés au fonctionnement du système de santé, puis a eu pour priorité la recherche d'emploi. Lorsque nous l'avons questionnée au sujet du déroulement de l'accompagnement personnalisé et sur la façon dont les services étaient mis en place, elle a exprimé clairement le fait que cet accompagnement avait été réalisé en suivant l'évolution de ses besoins :

« J'avais besoin de conseils liés à la maternité [...] il a m'avait donné pas mal de choses [...] beaucoup de contacts, des ressources en périnatalité [...] Il m'a présenté la madame qui m'a conseillée, quelqu'un de (ndlr : elle nomme un

organisme d'aide à l'intégration à l'emploi) [...] Ah et puis, il était même venu nous aider à monter notre lit, nos affaires ! [...] c'est ça, ça évoluait en fonction de ce que je lui présentais » (Sara).

La façon dont Sara qualifie les services dont elle a bénéficié montre bien que le soutien offert dans le cadre de l'accompagnement personnalisé est large, allant d'un soutien informationnel pour divers domaines, à une aide dans le montage de meubles, quelque mois plus tard :

« C'était vraiment varié (ndlr : les services dont elle a bénéficié). Peut-être j'oublie des choses, mais c'était des choses de la vie en générale » (Sara).

Le fait de se déplacer au domicile des participant-e-s semble également avoir un impact dans l'identification des besoins des personnes et l'adaptation des services. Nadia raconte :

« Je crois que quand elle est venue (ndlr : à son domicile) elle a vu elle-même l'ampleur du besoin [...] elle me disait « voilà Nadia on va venir t'apporter tel truc », et c'est effectivement quelque chose que j'avais besoin. Rire, c'est comme si je n'avais plus besoin de lui dire j'ai besoin de telle ou telle chose. Mais par la suite bon, quand cette première étape est passée [...] c'est moi qui essayais de spécifier maintenant mes besoins, un peu comme les tenus d'hiver, comme ça. Mais les premiers mois je crois que c'est elle qui a pris les devants pour beaucoup de choses » (Nadia).

De plus, la prise en compte des besoins en évolution ne peut pas avoir lieu sans un lien maintenu sur une période de temps plus ou moins longue. Lorsque nous avons interrogé les personnes quant à la durée de l'accompagnement personnalisé dont ils et elles ont bénéficié, la plupart nous ont fait part qu'ils sont encore aujourd'hui en contact avec les intervenant-e-s. Cela se manifeste dans certains cas par le fait que les intervenant-e-s continue de les appeler pour prendre de leurs nouvelles, de manière informelle. Dans d'autres cas, ce sont les répondant-e-s qui continuent à se référer aux intervenant-e-s lorsqu'ils et elles franchissent de nouvelles étapes dans leur installation :

« L'accompagnement ne s'est vraiment pas véritablement terminé. Parce que jusqu'à présent là je continue de lui faire part à chaque fois de chaque étape de ce que j'entreprends » (Jeanne).

5.1.4 Accompagner l'ensemble de la famille

Au-delà d'une prise en compte dynamique des besoins au fil du temps et de la relation entre l'intervenant-e et le/la participant-e, le CAI propose également un accompagnement au cercle familial de la personne. Les résultats portant sur les services proposés dans le cadre de l'accompagnement personnalisé révèlent qu'ils sont aussi caractérisés par une attention portée à tous les membres de la famille. En effet, nous avons constaté que parmi les services que les personnes ont reçus, plusieurs membres de la famille sont concernés. Ces soutiens consistent soit l'accompagnement de toute la famille afin de trouver des vêtements d'hiver adaptés spécifiquement pour les enfants. Ou encore le soutien peut comprendre des gestes montrant de l'attention et intérêt aux enfants des répondant-e-s. Dans le cas de Jeanne, elle mentionne que l'intervenant, ayant remarqué la difficulté de l'arrivée dans un nouveau pays pour l'un de ses enfants, alors adolescent, l'a accompagné dans un centre de loisirs afin qu'il fasse de nouvelles rencontres. Dans le cas de Albert, alors que l'intervenant préparait avec lui l'aménagement de l'appartement pour l'arrivée de sa famille, celui-ci a pris l'initiative d'apporter des cadeaux pour accueillir les enfants :

*« Il a amené des cadeaux à déposer pour les enfants qui devaient arriver »
(Albert).*

L'intervention concernant les besoins des conjoint-e-s des répondant-e-s a également eu lieu dans le cas de Daniel :

« Quand ma femme et moi on s'entendait pas sur certaines choses c'est lui (ndlr : l'intervenant du CAI) qu'on appelait. Quand on venait d'arriver, les premiers mois, ma femme était comment on dit, dépaysée, elle dit qu'elle veut un sapin. [...] Moi je dis « mais pourquoi, on vient d'arriver ». Donc on a parlé, il a dit il y pas de problème, on va en chercher. Et il m'a aidé [...] le problème c'est que on était à la fin de Noël, il n'y avait plus. Et on a réussi à trouver un sapin, un arbre vivant là ! » (Daniel).

Dans ce cas-ci, l'intervenant a offert ses services en répondant au souhait de la conjointe, à un besoin non vital, mais particulièrement important et significatif pour les répondant-e-s dans un contexte de fragilité sociale. L'intervenant est ici considéré comme un médiateur, une tierce

personne prenant en compte les besoins du couple et aidant à la prise de décisions au sein de la cellule familiale.

Les résultats des sections précédentes montrent que les répondant-e-s ont eu recours au CAI avec chacun des besoins et motifs particuliers. Les services dont ils ont bénéficié dépassent leurs demandes initiales, sont très variés, vont au-delà du cadre des besoins vitaux et concernent plusieurs sphères de leur vie, que celle-ci soit familiale, professionnelle ou éducative. De plus, l'adaptation des services aux besoins qui évoluent élargit encore plus le champ des services reçus dans le cadre de l'accompagnement personnalisé. Cette adaptation est à son tour rendue possible par le maintien du lien entre les intervenant-e-s et les répondant-e-s dans le temps. Nous allons voir dans la section prochaine que l'ensemble des services proposés, décrits dans cette section, est caractérisé par un soutien moral, constituant la part « invisible » du travail des intervenants et qui se présente sous des formes variées.

5.2 L'accompagnement personnalisé : au-delà d'une « prestation de services »

Les résultats présentés dans cette partie visent à mettre en lumière l'une des caractéristiques principales des services proposés par le CAI à travers l'accompagnement personnalisé : le soutien moral⁷. Les résultats montrent que l'aide effective, qu'elle soit matérielle ou informationnelle, qu'elle réponde aux besoins de la personne ou à ceux des membres de sa famille, est encadrée par un ensemble de gestes et d'attitudes de l'intervenant-e et des multiples rôles que lui attribuent les répondant-e-s et qui révèlent une part invisible de son travail. Au-delà d'un soutien matériel et informationnel, ce sont surtout ces aspects relationnels qui ont été appréciés des répondant-e-s et qui reviennent fréquemment dans leur discours. Cette section propose donc de décrire les différentes manières dont ce soutien moral a été perçu et vécu à travers la relation. Ce type de soutien a été évoqué par les répondant-e-s à travers les attitudes d'engagement de l'intervenant, ses multiples rôles et enfin l'aspect « humain » de son travail.

⁷ Le terme de soutien moral est tiré du rapport d'activité 2017-2018 du CAI et constitue un des types d'accompagnement offert par l'organisme.

5.2.1 Les attitudes de l'engagement

La première forme de soutien moral que perçoivent les enquêté-e-s lors de l'accompagnement personnalisé fait référence à l'engagement et à la disponibilité de l'intervenant-e par différents gestes et attitudes. Ils et elles ont mentionné avoir particulièrement apprécié son l'investissement. Plusieurs éléments caractérisent cet investissement.

L'écoute et la disponibilité de l'intervenant-e

La disponibilité de l'intervenant-e a été associée à ses compétences d'écoute et d'empathie. Cela semble avoir été un soutien précieux aux yeux des répondant-e-s, parce que l'intervenant a su tenir compte de l'état émotionnel des personnes et de leur sentiment de découragement, au moment où elles ont eu recours au CAI :

« Elle a été très, très ouverte, très attentive [...] Ça m'a aussi aidée moralement parce que je constate que j'ai contactais (ndlr : l'intervenante) aussi quand j'étais vraiment au bas de l'échelle » (Nadia).

Pour Albert également le fait de s'être senti écouté a eu de la valeur :

« C'est ça qui est le plus important. Quand vous vous parlez vous vous comprenez. Et tu parles on t'écoute, on t'amène les solutions, les orientations » (Albert).

L'investissement de l'intervenant-e dans l'accomplissement de son travail a été mentionné par une répondante pour qui l'intervenante n'a pas fait seulement son travail, mais est allée bien au-delà :

« Elle s'est vraiment battue, je veux dire vraiment battue [...] Parce que même ce qu'elle n'avait pas, même ce qui n'était pas de son ressort, comme les lits, elle contactait les gens » (Nadia).

Les visites régulières de l'intervenant lors d'un problème de santé qu'a vécu l'une des participant-e-s illustre également une autre attitude de soutien en termes de présence et de disponibilité :

« Je devais faire une intervention chirurgicale, j'ai appelé partout et il n'y avait personne pour m'assister. Et j'ai même appelé au CLSC [...] ils m'ont dit que dans ce genre de situation, il faut les parents proches [...] j'ai demandé le service à (ndlr : l'intervenant du CAI) il a accepté, il est venu me chercher après l'intervention, m'a amenée à la maison et tous les jours, pendant une semaine, il est passé à la maison, pour reconditionner les pilules pour que je les prenne aux heures demandées [...] Quand ça va pas, il appelle la pharmacie pour dire tel produit ça fonctionne pas bien [...] Franchement ça, ça m'a beaucoup marqué. J'étais vraiment entourée » (Annie).

Annie a bénéficié d'un service immatériel grâce aux visites régulières de l'intervenant. Ce geste a non seulement aidé de manière pratique, dans les tâches quotidiennes, mais a présenté également un soutien émotionnel, car elle a pu compter sur la présence de l'intervenant dans une telle situation, alors qu'elle avait un réseau très restreint.

Les encouragements de l'intervenant-e

Le soutien moral est également caractérisé par des paroles et attitudes d'encouragement, notamment par un suivi régulier auprès des personnes pour connaître l'avancement de leurs démarches et prendre de leurs nouvelles. L'exemple de Jeanne montre que non seulement elle a bénéficié de multiple soutien matériel et informationnel, mais de plus, les encouragements réguliers de l'intervenant, dans un contexte de fragilité, par un suivi par téléphone, l'ont soutenue moralement :

« Parce que là à ce moment j'étais seule avec les enfants là. Il arrivait des moments où j'étais un peu désespérée, je me disais ici là, tout est rapide, tout va vite et c'était difficile pour moi. Il essayait de m'encourager il ne cessait de m'appeler, de prendre des nouvelles, de voir comment est-ce que j'avance dans mes activités et autres » (Jeanne).

Une autre répondante déclare que le suivi de l'intervenant-e et sa présence ont eu un aspect rassurant :

« Il m'explique comment ça doit se passer, il me dit pas juste fait ça et je me débrouille [...] Il est présent [...] Puis il appelle aussi pour demander ce que je t'avais dit, comment ça a été [...] Il fait le suivi pour voir tu es à quel niveau avec telle situation » (Annie).

Ces exemples montrent que l'intervenant-e bien qu'il/elle accompagne les personnes et les présente à d'autres intervenant-e-s sociaux-ales, ne fait pas les démarches à leur place, mais

leur laisse une certaine autonomie, tout en ayant soin d'en vérifier, par un suivi personnalisé, l'état d'avancement. De plus, le suivi a non seulement la fonction d'apporter une aide dans l'avancement concret des démarches, mais il apporte aussi un soutien moral sous forme d'encouragements, dont les répondant-e-s semblent avoir eu besoin à ces étapes de leur parcours.

Les déplacements de l'intervenant-e

Une autre attitude de l'intervenant par laquelle les personnes se sont senties soutenues moralement, réside dans les déplacements en personne chez les répondant-e-s. Dans le cas de deux répondantes, le déplacement de l'intervenant a été particulièrement apprécié et interprété comme une marque de respect et de considération de la part de ce dernier :

« On l'a (l'intervenant) appelé, il est venu à la maison. C'est quelque chose de nouveau pour nous [...]. C'est des choses qu'on a pas vécues chez nous. C'est à nous d'aller normalement. Donc ça on a apprécié énormément parce que ça nous enlève le déplacement et tout ça, alors que c'est nous qui étions dans le besoin, mais ici, c'est les gens qui vont nous aider qui viennent nous voir. Donc ça, c'était vraiment encourageant » (Sara).

Pour Nadia, ce geste de l'intervenante témoigne d'un intérêt porté à la personne, une attitude avec laquelle elle n'est pas familière dans le cadre professionnel et qui pour cette raison dépasse ce cadre :

« Parce que moi je sais que le professionnalisme, tu es là pour servir des gens, mais il faut que les gens viennent, tu les sers. Mais j'ai vu (ndlr : l'intervenante du CAI) venir vers moi, s'asseoir avec moi, on a causé des heures pour savoir si ça avance bien, moi je dis au-delà d'être professionnel, c'est être humain » (Nadia).

Ces résultats montrent qu'en plus de contribuer à aider dans les démarches concrètes, le déplacement de l'intervenant témoigne, aux yeux de ces répondantes, d'une marque de son investissement. Ici, non seulement leur difficulté de se déplacer a été prise en compte, mais de plus, elles l'ont vécu comme un signe d'attention et d'intérêt de la part de l'intervenant. Ces gestes symboliques des intervenant-e-s « d'aller vers » renvoient à l'une des définitions de la proximité qui au-delà d'être une proximité physique, est une « posture professionnelle qui tend à réduire la distance sociale et subjective qui sépare le professionnel de l'utilisateur » (Roche, 2007 : 66).

Enfin, les propos de Nadia synthétisent bien cet ensemble d'attitudes fait d'écoute, d'encouragements et de disponibilité évoqués par plusieurs répondant-e-s. L'ensemble de ces attitudes témoignent du « souci du bien-être de la personne », constituant une forme de soutien importante à ses yeux :

« Les types d'accompagnement que j'ai eus, en fait c'était matériel et alimentaire [...] Mais en fait je me refuse de me dire que le CAI a eu seulement un apport matériel ou financier. Le CAI m'a montré déjà que je suis arrivée dans un pays où il y des gens qui ont ce souci du bien-être de la personne. Parce que contrairement, d'où je viens il y un certain individualisme [...]. Je crois que pour moi c'est le plus important. » (Nadia).

En somme, les répondant-e-s ont mentionné un ensemble de compétences qui sont d'ordre relationnel, relevant du savoir-être des intervenant-e-s. Ce savoir-être importe tout autant que le savoir-faire dans la construction du lien de proximité (Astier, 2007 ; Clément, Glineau, 2009, dans Laramée, 2013 : 19). Ces attitudes, gestes et paroles mentionnés dans les entretiens permettent ainsi de rendre compte de la dynamique dans la relation, entre l'intervenant-e et les répondant-e-s, soulevée dans les discours de ces derniers. Ces attitudes d'écoute, de présence et de proximité constituent également l'une des composantes centrales de l'accompagnement (Laramée, 2013 : 17).

5.2.2 Les multiples rôles de l'intervenant-e

Le soutien moral apparaît également dans le lien de confiance qui s'est établi entre les répondant-e-s et l'intervenant-e et dans le sentiment de pouvoir compter sur cette personne. Nous constatons un lien de confiance dans la façon dont les répondant-e-s décrivent leur relation avec l'intervenant-e. Ces personnes le ou la définissent comme une personne ressource, un-e ami-e ou encore un-e membre de la famille. Ainsi, le soutien moral a été perçu, dans nos résultats, à travers ces différents rôles qui sont attribués à l'intervenant-e et qui constituent sa relation avec les participant-e-s.

Une personne ressource

L'intervenant-e-, par une présence forte à des moments difficiles, a joué pour certain-e-s participant-e-s le rôle d'une « personne-ressource ». Plusieurs répondant-e-s ont défini l'intervenant du CAI comme une personne fiable, vers qui ils et elles pouvaient se tourner en cas de difficultés ou face à des nouvelles situations. Une répondante explique qu'elle s'adresse à l'intervenant en premier lieu, lorsqu'elle rencontre des situations qu'elle peut difficilement résoudre seule, parce qu'elle a la certitude de trouver des solutions grâce aux conseils et orientations de l'intervenant :

« Souvent quand j'ai des difficultés ou des situations difficiles j'appelle (ndlr : l'intervenant du CAI) jusqu'à aujourd'hui [...] parce que vraiment avec lui là, je sais que j'aurai une réponse vraiment pour les choses » (Jeanne).

Au-delà d'un accompagnement informationnel dans les domaines juridique, de formation ou de santé, les personnes se réfèrent aussi à l'intervenant pour des choses qu'elles vivent au jour le jour dans la sphère privée. Nadia mentionne toute l'importance de la fiabilité de l'intervenante sur qui elle peut compter même pour les préoccupations ou des conseils qui sont de l'ordre des éléments de la vie quotidienne :

« Elle est comme une oreille qui écoute, quelqu'un à qui je peux lui dire mon grille-pain est brisé, [...] quelqu'un à qui je peux dire : je peux amener où les enfants ce weekend ? » (Nadia).

Le soutien par la présence et l'écoute de l'intervenant a également été mentionné par quelques répondant-e-s concernant des situations difficiles liées à des expériences de racisme et de xénophobie. Trois personnes nous ont raconté avoir vécu de telles situations. Deux d'entre elles ont fait part de ces situations aux intervenant-e-s qui ici a le rôle d'un « confident ». à la question de savoir si les répondant-e-s ont vécu des situations lors desquelles ils et elles ont senti être victime de discrimination, un répondant a répondu ainsi :

« Ehhhh Non, enfin oui, il y a eu...Moi c'était dans le cadre de mon travail [...] Tout ce que je faisais ça n'allait pas, je comprenais pas pourquoi elle s'en prenait à moi [...] On m'a dit (ndlr : une autre collègue) il faut pas l'écouter, elle est connue dans l'établissement pour ça, elle aime pas les noirs [...] c'est son comportement raciste qui a fait qu'on l'a virée parce qu'elle refusait de travailler avec un qui était noir [...] un jour quand je lui (ndlr : l'intervenant) parlais du comportement raciste que j'ai évoqué là, il m'a dit, mais pourquoi

tu m'en a pas parlé, parce qu'il y a des organisations et tout à qui on peut s'adresser. J'ai dit bon c'est pas grave, c'est fini, je voulais juste t'en parler comme ça » (Daniel)

Sophia, quant à elle a vécu une situation où les paroles xénophobes d'une personne l'ont beaucoup affectée et mise en colère :

« Il y avait un jeune garçon que je connais pas [...] il m'a demandé d'où je viens [...] Et après il a commencé de parler de la religion [...] Et après il a donné comme des étiquettes « oh vous les musulmans, c'est ça, c'est ça ». [...] et il a dit « vous les immigrants » et ça, ça m'a tellement touchée [...] De toute façon après je suis allée voir l'intervenante, il fallait que je parle de ça, y en a qui disent rien, mais moi je dénonce » (Sophia).

Nous avons observé que les réponses à cette question avaient parfois un caractère équivoque et ambigu, tel que « non, enfin oui, il y a eu...moi c'était dans le cadre de mon travail ». Ces manières de s'exprimer sur ce sujet pourraient traduire un certain malaise à l'aborder. Le malaise et l'ambiguïté ont été constatés dans le discours contradictoire d'une répondante qui minimise le racisme venant de la part de personnes qui lui sont moins proches :

« non, j'ai, ehmmm... même si à travers les actes, emmmm....non, moi franchement j'ai pas vécu ça jusqu'à la. Pas encore. Peut-être qu'avec les résidents avec lesquelles je travaille, il y a quelques résidents, des personnes âgées, qui vraiment me manifestent ça, qui vous montrent qu'ils ne vous aiment pas, qu'ils aiment pas les noirs. Mais avec les collègues, les amis, franchement j'ai pas eu ce problème » (Jeanne)

Ces constats laissent penser que partager cette expérience avec les intervenant-e-s représente non seulement un soulagement, puisque cela ne semble pas aisé d'en parler, mais de plus démontre le lien de confiance qui existe entre eux.

Un-e ami-e

Quelques répondant-e-s comparent la relation avec l'intervenant-e à celle entretenue avec un-e ami-e avec qui ils et elles peuvent partager non seulement les difficultés rencontrées, mais aussi leurs projets. Les propos d'un répondant montrent bien l'importance de la relation amicale, qui au-delà de lui apporter conseils et écoute, apporte aussi un sentiment de sécurité :

« Et c'est comme un ami qui quand on a un projet, on peut lui en parler [...] Je savais au moins que je peux compter sur lui [...] Je savais que je pourrais trouver des solutions à un problème [...] Une vraie sorte de sécurité » (Daniel).

Une autre raison pour laquelle les répondants décrivent l'intervenant-e comme un-e ami-e, consiste dans le maintien des liens dans le temps :

« Il nous rend visite quand il peut [...] De tous les autres organismes c'est lui (ndlr : l'intervenant) qui est resté en contact avec nous [...] Je pense que c'est quitté du cadre professionnel, entre parenthèses » (Daniel).

Sara aussi mentionne qu'elle considère l'intervenant comme un ami, en raison de sa disponibilité et de sa fiabilité :

« Il était vraiment serviable, il était toujours là, comme un ami, lorsque je l'appelais pour des problèmes, des conseils il vient toujours et puis il me dit fait ci, fait ça » (Sara).

Annie évoque également une relation amicale avec les intervenant-e-s du CAI pour leur écoute et leur disponibilité, mais aussi par le fait d'avoir réalisé des activités ensembles :

« Les intervenants sont aussi mes amis [...] Le fait aussi de savoir quand j'ai une difficulté, savoir vers qui me tourner, qui va m'écouter, me dire quoi faire, c'est déjà beaucoup [...] et puis j'ai fait plein d'activités avec eux aussi et je me sens bien » (Annie).

Un-e membre de la famille

D'autres personnes considèrent l'intervenant-e comme un-e membre de leur famille. Dans l'exemple suivant, ce qui est mis en avant, c'est l'aspect « naturel » de la relation, mais aussi sa réciprocité du point de vue de la répondante :

« De toute façon moi je les considère pas comme des intervenantes, c'est comme des membres de ma famille [...] parce qu'elles sont là, elles écoutent, si je parle elles ont là, le courant il passe. Et si elles ont besoin de moi, je suis là disponible aussi pour elles » (Sophia).

Pour une autre répondante, le soutien énorme venant de la part de l'intervenante la rend très importante à ses yeux, au point de la considérer comme une membre de la famille :

« Dans notre culture en fait il y a quelque chose que quand quelqu'un fait quelque chose pour toi, forcément il devient un membre de ta famille [...] Donc je pense qu'elle a fait beaucoup de choses pour moi, qui même de façon inconsciente, elle prend une place privilégiée dans ma vie » (Nadia).

Albert qualifie le soutien reçu de la part de l'intervenant lors de l'arrivée de sa famille, équivalent au rôle qu'a joué son frère lorsque Albert est lui-même arrivé à Québec :

« Comme je l'ai dit, l'accompagnement en termes de matériel est là. Mais en fait ça ne se résume vraiment pas à ça ! Il (ndlr : l'intervenant du CAI) a fait le job que fait mon frère a fait quand moi je suis arrivé, ce que mon frère avait fait pour moi, donc il (ndlr : l'intervenant) à travers le centre, a fait ça pour ma famille » (Albert).

Le fait de qualifier l'intervenant-e d'une personne sur qui compter, d'un-e ami-e ou d'un-e membre de la famille rend compte de la proximité relationnelle qui existe entre l'intervenant-e et les répondant-e-s. En effet, la dimension relationnelle constitue l'un des traits importants de l'accompagnement, qui réfère au « souci de l'autre par la présence, l'écoute et la non-indifférence » (Gagnon et al, 2011 ; dans Laramée, 2013 : 17). Considérant les compétences relationnelles des intervenant-e-s mentionnées et particulièrement appréciées par les répondant-e-s, nous constatons qu'ils et elles se sentent assez proches de ces dernier-ères, au point de les considérer comme des ami-e-s ou membres de la famille.

5.2.3 L'aspect « humain » prime sur l'aspect professionnel

Les attitudes d'engagement de l'intervenant-e ainsi que les différents rôles qui lui sont attribués, conduisent certain-e-s des participant-e-s à considérer le travail des intervenant-e-s du CAI comme dépassant le cadre professionnel. Pour certain-e-s, s'ils et elles se sont senti autant soutenu par les intervenant-e-s c'est parce que l'aspect « humain » prime sur l'aspect professionnel dans leur travail. Ici encore, les résultats sont issus des questions portées sur les relations entre les répondant-e-s et les intervenant-e-s. Les propos de Nadia, lorsque nous lui avons demandé comment décrirait-elle sa relation avec l'intervenant-e, démontrent un décalage entre ses représentations du rôle d'un professionnel et la façon dont l'intervenante du CAI a accompli son travail :

« C'est un peu complexe parce que si je dis qu'elle est restée dans le cadre professionnel moi-même je ne croirai pas [...] je ne vois pas le service qu'elle fait comme un travail professionnel [...] aux vues de tout l'apport et toute l'aide qu'on a reçue d'elle au début, je vois ça comme un travail d'humain » (Nadia).

Les propos de Daniel vont dans le même sens. Pour lui, c'est la compétence d'écoute de l'intervenant qui le distingue d'un intervenant social « ordinaire ». Il explique que c'est à travers ces savoir-être, qu'il perçoit le travail de l'intervenant allant au-delà du cadre professionnel :

« Je ne veux pas dire que c'est pas un professionnel, mais c'est qu'il savait nous écouter [...] on a pas l'impression qu'il venait là juste pour son travail : « ah vous avez besoin de ça » et puis il s'en va, non, il essayé vraiment de nous écouter » (Daniel).

Un autre élément qui démontre du point de vue de Daniel que le travail de l'intervenant ne s'insère par uniquement dans un cadre professionnel, c'est le sentiment d'avoir été respecté :

« Il avait aussi de la considération pour nous [...] Il s'intéressait vraiment à nous [...] Quand je dis qu'il nous appelait pour avoir de nos nouvelles, ça veut dire qu'il tient à notre réussite, à notre intégration » (Daniel).

Les compétences d'écoute et d'empathie sont également associées à la dimension humaine du travail de l'intervenant :

« Je me rendais compte que j'étais face à une personne qui prenait en compte mes soucis, qui m'écoutait [...] elle comprenait tout ce que je traversais, mon stress [...] C'est l'aspect humain, c'est vraiment cet aspect que j'ai le plus apprécié » (Sophia).

Cette distinction entre l'aspect « humain » et professionnel évoqué de manière explicite par certain-e-s répondant-e-s renvoie à l'aspect relationnel de l'accompagnement où l'intervenant a de la reconnaissance pour les personnes et leur redonne confiance, dignité et estime de soi (Laramée, 2013 : 18). Cela contribue à créer et maintenir une relation de confiance.

Ainsi nous avons vu dans cette section que les répondant-e-s ont bénéficié d'une part importante de soutien en termes d'écoute et de présence. Il a été intéressant de constater que ce

soit en tant que personne-ressource vers qui se tourner en cas de difficulté, un-e ami-e ou encore un-e membre de la famille, un élément est récurrent dans tous ces discours : l'intervenant-e a fait « plus que » ce qui est attendu de la fonction d'un intervenant-e. Quelques répondant-e-s le disent de manière explicite en distinguant l'aspect humain et l'aspect professionnel. Chez d'autres, cela est mentionné de manière plus implicite par des phrases telles que « ça ne se résume vraiment pas à ça », « de tous les organismes c'est lui qui est resté en contact avec nous », « on a pas l'impression qu'il venait là juste pour son travail et puis il s'en va » ou encore « elle s'est battue ». L'implication de l'intervenant et son engagement rend compte d'une relation d'être tout autant qu'une relation d'aide et favorisent l'accompagnement des personnes vers leur mieux-être, au-delà de l'accompagnement dans la résolution de leurs problèmes (Fontaine, 2005). Pour Annie Fontaine (2005), ces compétences relationnelles sont importantes dans le travail parce que « porteuses d'une forte charge symbolique de valeur et de dignité humaine » (Fontaine, 2005). Dans le cas de nos répondant-e-s, qui pour la majorité sont des nouveaux-elles arrivant-e-s, le fait de mentionner à maintes reprises l'importance à leurs yeux d'avoir été écouté-e-s, soutenu-e-s et pris-e-s en considération dans leurs difficultés, démontre l'intensité de ce besoin d'ordre affectif à ce moment de leur parcours. Ainsi les résultats illustrent d'une part le soutien immatériel et informel offert dans le cadre de l'accompagnement personnalisé, d'autre part, ils permettent de rendre compte d'un besoin affectif présent chez les répondant-e-s. La section prochaine abordera les effets de l'ensemble des services et soutiens reçus dans le cadre de l'accompagnement personnalisé décrits dans cette section.

5.3 Les effets de l'accompagnement personnalisé sur le vécu migratoire

Nous avons vu dans le chapitre quatre que le vécu migratoire lors de l'arrivée était caractérisé par certaines contraintes et difficultés, ainsi que certaines limites liées aux réseaux de soutien dont disposaient les répondant-e-s. Cela a les amené-e-s à faire une demande d'aide auprès du CAI. Ensuite, au chapitre quatre, nous avons décrit les différents types de soutien dont ont bénéficié les répondant-e-s. Dans cette section, nous proposons de faire une synthèse des effets principaux qu'a eus l'accompagnement personnalisé sur les vécus migratoires, à travers les différents services reçus.

Quatre répondant-e-s ont mentionné que l'accompagnement personnalisé a contribué à leur intégration à Québec. Nous avons demandé à ces personnes ce que cette notion signifie pour eux et comment définissaient-elles une intégration réussie. Dans les définitions données, deux points sont en communs à tou-te-s : obtenir un emploi auxquels ils et elles aspirent en lien avec leur domaine d'expérience professionnelle et le fait d'appartenir à un groupe social et d'y être reconnu-e-s et accepté-e-s. Ce qui est entendu par groupe social est chez certain la société en général, d'autres la population québécoise, d'autres encore parlent de leurs collègues de travail. En effet « se sentir appartenir et avoir des ami-e-s » constitue un élément central dans le fait de se sentir intégré. Ensuite une intégration « réussie » est aussi associée au sentiment d'être chez soi, d'être utile et d'avoir un certain confort de vie financière.

Pour un répondant, l'ensemble de l'accompagnement, tant au niveau du soutien matériel qu'informationnelle et émotionnel, a eu pour effet de contribuer à son intégration à Québec. Albert semble très fier du chemin parcouru depuis son arrivée, il y a de cela plusieurs années. Pour lui, le travail des intervenants, à un moment de ce parcours, a contribué à ce succès :

« Ça nous a aidés quand même à découvrir la vie ici et puis à voir d'une autre manière aussi notre intégration qui aujourd'hui, moi ça fait je suis dans ma sixième année ; on a pris un appartement on est chez nous, on a notre auto, on se déplace comme on veut. On est allé jusqu'à devenir canadiens, donc on a quand même franchi des grandes étapes et c'est avec l'accompagnement, vraiment ils (ndlr : les intervenant-e-s du CAI) font partie des personnes qui nous ont accompagnés dans ce processus » (Albert).

Pour Jeanne aussi l'intervenant a joué un grand rôle dans son intégration. De son point de vue, le soutien moral, par présence et les encouragements de l'intervenant, a eu pour effet de contribuer à l'avancement du projet migratoire. Elle a fait l'apprentissage des codes de vie et habitudes administratives à Québec. De plus, les connaissances de l'intervenant des services de divers organismes lui ont offert un accès aux services englobant plusieurs domaines, ce qui a contribué à accélérer son processus d'installation :

« Je veux dire que vraiment grâce à lui, grâce à cet organisme-là j'ai vraiment pu m'intégrer. Il m'encourageait beaucoup à avancer [...] oser poser plus de questions aux gens [...] Parce que nous, souvent j'ai l'habitude de rester de pas demander, lui il me disait non il faut être ouverte, il faut demander comme ça tu pourras avancer dans des choses. C'est comme ça il m'a aidée à avancer dans mes démarches. Et avec ça je pense que c'est allé plus vite pour moi que je ne le pensais » (Jeanne).

Avoir eu des références vers diverses ressources a aussi permis de combler certaines limites de leur réseau, notamment pas celle du manque de réseau ou l'indisponibilité de la communauté du pays d'origine. Le soutien informationnel dont avait besoin Sara, grâce à plusieurs services et interventions du CAI, a eu pour effet de dépasser une par une ses difficultés :

« C'est vraiment la personne qui nous a ouvert les portes [...] il y avait toutes les bonnes personnes que j'ai rencontrées de par ses connaissances à lui (intervenant du CAI) qui m'ont donné des conseils [...] Le fait que j'ai trouvé mon travail, c'était parce que j'avais des bonnes personnes qui me conseillaient » (Sara).

Pour deux autres répondant-e-s, à la suite de leur rencontre avec les intervenant-e-s du CAI, elles ont eu l'opportunité de faire du bénévolat et de rencontrer de nouvelles personnes, tant d'autres personnes bénévoles que d'autres intervenantes des organismes communautaires. Cette rencontre et les liens significatifs entre le CAI et les répondantes ont eu pour effet d'élargir leur réseau de connaissance. En ce sens l'accompagnement personnalisé a contribué à l'intégration sociale de ces personnes :

« Le CAI a joué quand même un grand rôle dans ma vie, le bénévolat c'est comme connaître des personnes, être intégrée dans la société [...] Cette dame-là en fait je l'ai rencontrée en automne, on était bénévole toutes les deux au CAI [...] elle était avocate, retraitée, elle connaît quand même le système, comment ça marche et tout » (Sophia).

Pour une répondante, le CAI constitue un environnement auquel elle se sent appartenir. De plus l'accompagnement personnalisé a eu comme effet principal d'élargir son réseau et la création de nouveaux liens d'amitié :

« Et puis j'ai fait plein d'activités avec eux aussi et je me sens bien [...] j'ai connu d'autres personnes à travers lui (ndlr : l'intervenant), les amis que j'ai rencontrés au CAI je les ai gardés [...] Ça (ndlr : participation aux activités socioculturelles) m'a permis de sortir de ma timidité, je ne suis pas une personne trop timide non plus, mais seulement qu'il y eu beaucoup d'événements que j'ai subis qui m'ont rendue un peu bizarre » (Annie).

Cet extrait rappelle les éléments mentionnés dans la section précédente dans laquelle plusieurs personnes ont mentionné avoir des liens forts avec les intervenant-e-s les considérant

parfois comme des ami-e-s ou un membre de leur famille. Ces liens affectifs sont essentiels dans la construction du sentiment d'appartenance (Guilbert, 2005 : 6).

La participation à diverses activités socioculturelles a également contribué à l'intégration sociale et a permis par exemple dans le cas de Sophia de mieux connaître certains aspects de la vie quotidienne liés à la culture québécoise :

« Ça quand même joué beaucoup de rôles, pour mon intégration [...] CAI a comme aidé pour ça, voir le Québec d'un autre angle, j'ai appris beaucoup par rapport à la culture québécoise, rencontrer des québécois, connaître les expressions québécoises ! ça fait partie aussi de l'intégration » (Sophia).

Le fait de pouvoir compter sur l'intervenant, avoir une personne de référence, a apporté « une sorte de sécurité », qui fait écho aux sentiments d'être découragés, stressé, désespérée ou encore dépaycé, évoquée par les répondant-e-s dans les sections précédentes. En effet, cela semble important et sécurisant d'avoir une personne de référence, fiable et disponible, dans cette phase d'arrivée. Considérant que dans le modèle d'accompagnement « il ne s'agit plus d'exercer une pression (émancipatrice ou contrôlante) sur l'individu, mais de parvenir à l'inciter à agir » (Astier, 2007 : 129 ; dans Laramée, 2013 : 17), l'apport affectif et sécurisant dans le cadre de l'accompagnement permet de construire de nouveaux repères chez nos répondant-e-s afin d'acquérir plus d'autonomie dans la poursuite de leur parcours.

L'intervention du CAI a eu des effets également sur la perception de la société d'accueil, considérant qu'une participante avait évoqué « que contrairement à chez elle, où il y a un certain individualisme, le CAI a montré qu'elle est dans une société où il y le souci du bien-être de la personne ». Ce point a été mentionné de manières différentes par d'autres répondant-e-s et renvoie globalement à un jugement positif vis-à-vis de la société d'accueil, soucieux de la réussite de leur intégration. En somme, l'accompagnement personnalisé est un service constitué de soutien matériel et informationnel, ainsi qu'un fort soutien moral, qui s'avère être d'une grande efficacité dans la mesure où non seulement il répond aux besoins des personnes, mais également constitue pour la plupart un premier pas vers une intégration sous plusieurs formes.

Ce chapitre a permis d'explorer les différents types de services dont ont bénéficié les répondant-e-s ainsi que les effets de ces derniers sur leur vécu migratoire. Les soutiens matériel et informationnel, sous différentes formes, dont ont bénéficié les répondant-e-s, par la référence

vers diverses ressources, a permis d'obtenir de l'aide alimentaire, des vêtements, des meubles, etc. C'est principalement en étant conduit en personne par les intervenant-e-s vers divers organismes que les personnes ont eu accès à certains services. Cela a contribué à surpasser les difficultés financières des nouveaux-elles arrivant-e-s d'une part et à mieux connaître le fonctionnement du pays et des diverses ressources qui existent d'autres part. Lorsque nous leur avons demandé quels étaient les moments les plus appréciés lors de l'accompagnement personnalisé, c'est surtout le soutien moral qui a été mentionné. Ils et elles ont perçu, dans la relation avec l'intervenant, à travers les attitudes et paroles de celui-ci et à travers les manières dont ils décrivent son rôle, un énorme soutien. Le fait de considérer l'intervenant comme un-e ami-e ou un-e membre de leur famille démontre des liens significatifs créés entre eux. Ce soutien a contribué à un sentiment de bien-être, a apporté un sentiment de sécurité grâce auquel les personnes ont pu continuer l'avancement des étapes du processus d'installation. L'ensemble du soutien, dont ont bénéficié les répondant-e-s, a contribué à dépasser les contraintes et les conséquences qu'elles ont engendrées. De plus ces différentes formes de soutien ont eu pour effet général de favoriser le processus d'intégration : les liens significatifs entre eux ont contribué au développement d'un sentiment d'appartenance, avoir une personne de référence a eu un aspect rassurant. L'environnement bienveillant du CAI a favorisé de nouvelles rencontres et l'élargissement de leur réseau. L'accès aux services en trouvant des informations et ressources pertinentes, a contribué à une intégration professionnelle. Enfin l'investissement de l'intervenant a eu un effet sur la perception de quelques répondant-e-s sur la société d'accueil qui est à leurs yeux soucieux de leur bien-être.

Discussion

Cette étude visait à apporter des éléments de connaissance quant à la façon dont les sept personnes migrantes venues à Québec par l'intermédiaire du programme des travailleurs qualifiés, du regroupement familial et avec un visa de visiteur, ont expérimenté le service d'accompagnement personnalisé offert par le Carrefour d'Action Interculturelle. Notre question de recherche comportait deux volets qui ont chacun constitué les chapitres d'analyse. Le premier consistait à identifier les événements et les difficultés rencontrées dans ces parcours migratoires ainsi que la place des réseaux, composant le contexte du recours au CAI. Le second s'est intéressé à la manière dont le CAI, par son service d'accompagnement personnalisé, est intervenu auprès de ces personnes par les services proposés dans ce cadre et aux impacts de ces services. Nous avons exploré ces éléments de recherche par l'intermédiaire de la connaissance des parcours migratoires, considérant que tenir compte des parcours dans leur globalité permettrait de mieux contextualiser l'expérience des personnes au sein du CAI. Au terme de la description des résultats des chapitres précédents, nous proposons, dans un premier temps, de les analyser en explicitant leur apport en termes de connaissances et en les mettant en perspective avec des études similaires. Cela nous permettra ensuite de revenir sur les hypothèses et de répondre à la question de recherche, en fonction des résultats obtenus. Les forces et limites principales de cette recherche seront présentées. Finalement, de nouvelles perspectives de recherche seront également proposées.

Retour sur les résultats des chapitres d'analyse

L'une des observations importantes du premier chapitre d'analyse est que le recours au CAI a eu lieu à la suite d'un événement imprévisible, prenant place dans un contexte complexe de contraintes liées à la migration, pour tou-te-s nos répondant-e-s.. Rappelons que notre population à l'étude est composée de familles : cinq répondant-e-s vivent actuellement en famille et deux répondantes ont vécu une séparation conjugale après leur arrivée. Dans notre étude, l'identification des événements déclenchant le recours au CAI a permis de mettre en lumière précisément des enjeux reliant famille et migration. Nous avons vu qu'à l'exception d'une personne, l'ensemble des répondant-e-s ont connu un événement imprévisible affectant non pas les trajectoires individuelles, mais celles de toute la famille, par des situations comme la séparation conjugale, l'hospitalisation d'un enfant, la naissance non planifiée, le déménagement précipité ou le retour imprévu du conjoint dans son pays d'origine. Cette

interrelation entre ces difficultés a aussi été observée chez le dernier répondant, puisqu'au moment où il a eu recours au CAI, il complétait une formation et travaillait en même temps, tandis que sa famille allait le rejoindre à Québec et il fallait préparer son arrivée. De plus, nos résultats ont montré que ces évènements provoquent des conséquences négatives « en chaîne », parce qu'ils ont lieu dans un contexte de contraintes légales liées aux statuts migratoires, celles propres à la séquence d'arrivée et celles du marché de l'emploi. C'est en cela que le contexte de l'arrivée et d'installation, dans le cas de nos répondant-e-s, peut être qualifié de complexe. Bien que la question de l'adaptation et de l'intégration des personnes migrantes ait fait l'objet de nombreuses études (Vatz Laaroussi, 2001 ; Le Gall, 1996 ; Lazure, Benazera, 2006 ; dans Diogo et al : 75), celle des enjeux et risques liés aux situations des familles vivant des transitions en série (comme la migration et la séparation conjugale) a été peu étudiée (Gherghel, Saint-Jacques, dans Diogo et al 2012 : 76).

Ces résultats confirment aussi la pertinence de notre cadre théorique qui s'est basé sur l'approche des parcours de vie. En effet, cette approche est particulièrement pertinente dans les études sociologiques reconnaissant le caractère interactif et contingent des environnements dans lesquels évoluent les individus (Carpentier, White, 2013 : 283). Dans cette étude, nous avons identifié précisément que ce n'est pas une situation, mais une contingence d'évènements et de contraintes qui ont conduit à demander de l'aide auprès de l'organisme. C'est grâce à l'exploration du parcours migratoire dans son ensemble, que nous avons pu identifier les réels motifs de recours, issus des difficultés rencontrées et de leur caractère interrelié.

La temporalité est également une notion importante dans l'approche des parcours de vie, certains auteurs considérant que le vécu des évènements varie selon le moment où ils surviennent dans la vie des individus (Lalive d'Épinay et al, 2005 : 200). Ce cadre d'analyse nous a permis de comprendre que c'est la temporalité des évènements imprévisibles, ayant eu lieu peu de temps après l'arrivée à Québec, dans un contexte caractérisé par un réseau social peu développé, une méconnaissance du fonctionnement du nouveau pays et la gestion de plusieurs transitions en même temps (migratoire, résidentielle, professionnelle, éducative), qui rend leur vécu difficile. C'est donc dans ce contexte très dense, marqué par plusieurs transitions rapprochées dans le temps, d'une part, et ayant eu lieu peu de temps après l'arrivée, d'autre part, que les difficultés ont été amplifiées.

Par ailleurs, le fait de traiter de ces difficultés à un moment spécifique du parcours migratoire, soit la séquence d'arrivée, situe également notre étude en complémentarité à d'autres recherches. Par exemple, certains auteurs se sont intéressés aux processus d'intégration du point de vue des personnes migrantes (Rincon Sarmiento, 2019 ; Beaublanc, 2019) ou encore sur les effets des services offerts en vue de favoriser l'insertion professionnelle des personnes migrantes (Bamba, Morin, 2014). Par l'identification des multiples difficultés rencontrées peu de temps après l'arrivée, notre étude a aussi souligné que ce n'est seulement qu'après avoir franchi cette étape, dépassé ces premiers obstacles propres à cette séquence, que l'insertion professionnelle des personnes migrantes a par la suite, des chances de réussir.

Dans le chapitre quatre, nous nous sommes également intéressées à la constitution, à l'implication et aux limites des réseaux de soutien dont disposent les personnes à leur arrivée et précédant le recours au CAI. L'exploration des réseaux de soutien a eu pour objectif de compléter les connaissances du contexte de recours au CAI et des ressources dont les personnes disposaient. Premièrement, les résultats ont montré que ce n'est pas l'absence de réseau qui a entraîné le recours au CAI, puisque tou-te-s les répondant-e-s, avant de s'adresser au CAI, se sont tournés vers des membres de la famille, de la communauté d'origine ou un intervenant-e-soci-au-ale-s pour obtenir de l'aide à l'installation et des informations. L'étude menée par Anaïs Pellerin (2013) a démontré dans quelle mesure le manque d'informations pertinentes, liées au manque de réseaux, peut constituer un obstacle majeur dans le processus d'intégration socioprofessionnelle (Pellerin, 2013). Dans le cas de notre étude, ce sont plutôt certaines limites que présentent les réseaux existants qui ont constitué un motif pour le recours au service d'aide du CAI. Par exemple, certains membres de la famille ou de la communauté ne peuvent pas être sollicités trop souvent ou leur aide n'est pas toujours efficace et précise. Le CAI a en ce sens pallié les insuffisances que peuvent présenter ces deux types de réseaux, en apportant une aide matérielle et informationnelle pertinente d'une part, et en offrant une disponibilité en termes de présence et d'écoute et d'investissement relationnel, d'autre part.

Quant à la démarche de recourir à des organismes communautaires avant de s'adresser au CAI, nous avons pu observer que, à l'exception de deux répondant-e-s, toutes les personnes ont eu une expérience avec divers organismes proposant des programmes d'aide à l'intégration et à l'insertion professionnelle, des services d'aide alimentaire ou encore offrant un hébergement provisoire. Ces résultats montrent que nos répondant-e-s, à leur arrivée, sont informé-e-s, de diverses manières, de l'existence de ces ressources et sont invité-e-s à les utiliser, dans certains

cas par le biais des agents d'immigration à l'aéroport, pour d'autres, par les membres de la communauté. Ces répondant-e-s se réfèrent au CAI parce que les services proposés par ces organismes communautaires et ceux du CAI sont distincts et complémentaires. Alors que la plupart des organismes offrent des services dans des domaines spécifiques tels que l'aide alimentaire ou l'insertion professionnelle, l'intervenant-e du CAI tient compte de l'entièreté de la situation vécue par la personne, et fait office de conseiller-ère concernant plusieurs domaines. Par ses connaissances des offres de services à Québec, d'un côté, et celles des multiples difficultés rencontrées par la personne, de l'autre, l'intervenant-e est en mesure de l'orienter vers diverses ressources nécessaires et difficilement trouvables par elle-même. Le CAI se situe donc en complémentarité par rapport aux autres organismes communautaires auxquels se sont adressées les personnes.

En sommes, les résultats du quatrième chapitre démontrent que, dans un contexte d'installation à l'arrivée composé de contraintes liées à la migration et d'évènements imprévisibles, les personnes sollicitent diverses ressources. Ces ressources peuvent être la famille, la communauté d'origine, divers organismes communautaires ou encore le CAI. Les différentes démarches qu'elles effectuent pour accéder aux ressources marquent de ce fait leur capacité à agir et constitue une stratégie pour faire face aux contraintes rencontrées dans le processus d'installation. Ceci représente un résultat notable de notre recherche, parce qu'il témoigne de l'agentivité⁸ des répondant-e-s qui, en posant des actions, agissent contre les structures. Ils et elles font appel à des organismes, utilisent les services, se transmettent les informations, les « bons plans », au sein de la communauté d'origine. En ce sens, notre étude est dans la continuité d'un certain nombre de travaux en sociologie de la migration qui abordent le rapport entre d'une part, le rôle des déterminants sociaux et d'autre part, les marges de manœuvre et les capacités d'agir des migrant-e-s face au poids de ces structures (Delcroix, Lagier, Tcholakova, 2016).

Dans le chapitre cinq, nous avons pu identifier trois types de soutiens offerts par l'organisme, à partir des discours des répondant-e-s : matériel, informationnel et moral. Les soutiens matériels et informationnels permettent principalement d'orienter et accompagner directement les personnes vers diverses ressources afin que celles-ci puissent trouver les biens matériels et les informations nécessaires à leurs besoins. De manière générale, l'ensemble de

⁸ La notion d'agentivité ou *agency* en anglais renvoie à la capacité des individus à faire des choix malgré les forces structurelles des déterminants sociaux (Gaudet, 2013 : 23).

ces services dépassent les attentes des répondant-e-s, dans la mesure où les différents services reçus sont plus nombreux et variés que les demandes initiales formulées par les répondant-e-s. L'une des difficultés caractéristiques de la séquence d'arrivée est le fait de faire plusieurs démarches parallèles en peu de temps et sans avoir encore une bonne connaissance du fonctionnement du pays, de la province ou de la ville d'accueil. De ce point de vue, l'aide matérielle et informationnelle des intervenant-e-s couvrant divers domaines, tels que la santé, l'emploi, la formation ou les démarches administratives s'est avérée fort bénéfique. L'adaptation des services à des besoins en constante évolution ainsi que l'élargissement de l'accompagnement aux autres membres de la famille ont également été mentionnés dans le discours des répondant-e-s. En facilitant l'accès aux ressources, l'accompagnement personnalisé proposé par les intervenant-e-s du CAI a eu pour effet de contribuer à l'avancement du processus d'intégration.

En ce qui concerne le soutien moral, les répondant-e-s disent tou-te-s avoir bénéficié d'un soutien marqué par l'engagement, la disponibilité, l'écoute et l'encouragement de la part de l'intervenant-e. Cela a été identifié dans leur discours au sujet de leur relation avec les intervenant-e-s. En effet, les répondant-e-s ont perçu et apprécié particulièrement un ensemble de compétences relationnelles chez l'intervenant-e dans un moment où ils et elles se sentaient « découragé-e-s », « désespéré-e-s », « perdu-e-s » et « stressé-e-s ». Les intervenant-e-s ont ainsi accompagné les personnes vers un mieux-être, en plus de l'accompagnement dans la résolution de leurs problèmes. L'investissement et l'engagement personnel des intervenant-e-s, par leur présence, écoute et disponibilité, constituent un résultat important de cette étude. Bien que la question de l'importance de la relation dans l'accompagnement en intervention sociale occupe une place de plus en plus grande dans la littérature spécialisée, sa pratique a été peu explorée empiriquement (Laramée, 2013 : 26). Natalie Benelli et Marianne Monak (2019) associent les compétences relationnelles mobilisées lors de l'accompagnement en intervention sociale au travail du « *care* », dont l'aspect relationnel est la principale caractéristique. Ces chercheuses expliquent la difficulté d'observer et d'analyser ces pratiques invisibles du travail social par notamment le fait que l'écoute attentive et la disponibilité des intervenant-e-s dans ce domaine passent pour « allant de soi » et ne sont pas assez valorisées (Benelli, Monak, 2010 :39). En ce sens, en recueillant le point de vue des répondant-e-s sur la part relationnelle de l'accompagnement personnalisé dont ils et elles ont bénéficié, notre étude a pu contribuer aux connaissances de cette forme invisible, mais pourtant centrale, du travail des intervenant-e-s auprès des populations migrantes.

En effet, l'accompagnement a fait l'objet d'études auprès de divers groupes sociaux considérés comme vulnérables tels que les jeunes mères vivant en situation de précarité ou les jeunes en difficultés (Colombo, 2003 ; Fontaine 2013). Il en est de même pour l'intervention de proximité, dont la mise en place et l'efficacité a fait par exemple l'objet d'études auprès des personnes usagères de drogues (Paumier, 2017). Cette pratique professionnelle a cependant été peu explorée, tant dans la littérature, que dans les enquêtes de terrain, lorsqu'elle s'adresse à la population migrante. Dans notre étude, les résultats du chapitre cinq montrent qu'au-delà d'une prestation de service, l'accompagnement personnalisé offre un soutien de type matériel et informationnel sur mesure, le tout encadré par une proximité physique et relationnelle. Les déplacements de l'intervenant-e, lorsque ceux-ci se rendent au domicile des familles, ont permis d'une part de pallier les difficultés de certain-e-s répondant-e-s à se déplacer et, d'autre part, de mieux identifier les besoins. Le fait d'avoir été accompagné et conduit par l'intervenant vers différents organismes, d'y avoir été présenté en personne par lui ou elle, a facilité l'accès aux ressources. De plus, le dépassement de certaines contraintes structurelles a aussi contribué à un sentiment de bien-être chez les répondant-e-s, leur permettant de poursuivre de manière plus autonome le cheminement du processus d'installation. Le fait de pouvoir compter sur la disponibilité et l'écoute de l'intervenant a eu un aspect rassurant et a également contribué à l'avancement du processus d'installation. Enfin, les répondant-e-s qualifient l'intervenant-e comme une personne sur qui compter, un-e ami-e ou un-e membre de la famille et considère que dans le travail des intervenant-e-s, l'aspect « humain » prime sur l'aspect professionnel. Ces éléments rendent compte des liens significatifs entre intervenant-e-s et répondant-e-s et constituent un premier pas dans l'enracinement de ceux-ci dans la société d'accueil ainsi que vers un sentiment d'appartenance. Lucille Guilbert (2005) définit le sentiment d'appartenance comme « l'émotion de se considérer comme partie intégrante d'une famille, d'un groupe ou d'un réseau [...] et se construit à travers des attaches affectives [...] des dimensions à la fois symboliques et émotionnelles fortes » (Guilbert, 2005 : 7,11).

En plus de mettre en lumière le travail invisible lié aux compétences relationnelles des intervenant-e-s, ces résultats ont permis également de cerner les besoins d'ordre affectif des nouveaux-elles arrivant-e-s ayant la résidence permanente ou un visa de visiteur. Or, peu d'études, à notre connaissance, ont mis en évidence le soutien émotionnel dont auraient besoin les personnes de ces catégories migratoires, ni les effets de la présence ou non d'un tel type de soutien sur leur vécu migratoire. Les études qui abordent la place des émotions dans

l'expérience migratoire s'intéressent plutôt aux catégories migratoires considérées comme précaires, par exemple des demandeurs d'asile et des réfugiés (Freedman, dans Vermot, 2017 : 20). Nos résultats ont montré que le soutien émotionnel dont les répondant-e-s ont bénéficié a eu lieu dans un contexte où ils et elles se sentaient découragé-e-s, stressé-e-s, désespéré-e-s, perdu-e-s et parfois seuls. Il est à noter que quelque- un-e-s ont aussi évoqué avoir perçu et apprécié des marques de considération et de respect de la part des intervenant-e-s du CAI. Ce besoin affectif, ainsi que le besoin de reconnaissance, tels qu'identifiés dans cette recherche, rendent compte du vécu migratoire au moment de l'arrivée dans un nouveau pays, qui s'insère dans un contexte difficile de contraintes structurelle et émotionnellement. Cécile Vermot (2017) évoque l'importance de tenir compte de ces émotions pour mieux comprendre les manières dont les migrant-e-s vivent l'expérience migratoire, bien que les émotions occupent encore une place secondaire dans la sociologie des migrations (Vermot, 2017 : 16).

Retours sur les hypothèses

À la suite de ce qui vient d'être présenté, nous sommes en mesure de répondre à la question de recherche initiale :

De quelle façon l'expérience de l'accompagnement personnalisé, vécue par les personnes migrantes à Québec, au sein de l'organisme Carrefour d'action interculturelle, s'inscrit-elle dans leur parcours migratoire ?

D'une manière concise, la réponse à notre question consiste à dire que les personnes ont fait l'expérience de l'accompagnement personnalisé dans un contexte caractérisé par des événements particuliers, ayant eu lieu peu de temps après l'arrivée ; une séquence qui comporte elle-même ses propres contraintes. Ce contexte est aussi composé des réseaux des répondant-e-s à leur arrivée, constituant des ressources potentielles, bien que comportant quelques limites. À la suite du recours au CAI, l'ensemble des services dont ont bénéficié les personnes est à la hauteur de la multiplicité des difficultés rencontrées lors de la séquence d'installation à l'arrivée. Les intervenant-e-s du CAI, en facilitant l'accès aux services et par un soutien émotionnel fort à plusieurs niveaux, rendent possible la poursuite des parcours migratoires.

En vue de répondre à la question de recherche de manière plus détaillée, nous revenons sur les quatre hypothèses établies au chapitre deux. Nous ne reviendrons pas sur les objectifs, parce qu'ils sont directement rattachés aux hypothèses.

Notre première hypothèse consistait à penser que les contraintes légales relevant des droits et accès aux services associés au statut administratif des personnes rencontrées, constitueraient le facteur explicatif principal de leur recours au CAI. Cette recherche a confirmé cette hypothèse dans la mesure où certaines difficultés rencontrées par quelques répondant-e-s étaient liées à des contraintes légales, mais cela n'a pas été le cas pour tous les répondant-e-s. En effet, l'exploration des parcours migratoires et spécifiquement de la séquence d'arrivée, nous a permis d'identifier d'autres contraintes telles que celles propres à cette séquence, qui consistent en la méconnaissance du fonctionnement et des divers ressources existantes à Québec, la gestion de plusieurs démarches en même temps, ainsi qu'un sentiment général de découragement, nécessitant l'intervention d'une aide extérieure. Pour d'autres, le recours aux services du CAI a eu lieu face à des contraintes liées au marché de l'emploi et l'exigence d'avoir un diplôme québécois pour pouvoir obtenir un emploi. Un répondant a entrepris une formation dès son arrivée, ce qui a engendré des conséquences financières et temporelles le conduisant à faire appel au CAI pour la préparation de l'arrivée de sa famille. De plus, nos résultats ont montré qu'à ces contraintes, s'ajoute la survenue d'évènements imprévisibles dans la majorité des cas, ajoutant une difficulté supplémentaire.

Nous avons ensuite posé l'hypothèse qu'il y aurait des besoins communs à la population rencontrée, résultant des difficultés communes liées au contexte de la migration à Québec, et ce, malgré la diversité des statuts migratoires et des droits et accès aux services qui leur sont associés. En effet, cette hypothèse s'est avérée fondée dans la mesure où autant pour les résidents permanents que pour la répondante détenant un visa de visiteur, nous avons identifié un besoin d'aide matériel exprimé par tou-te-s, sous forme d'aide alimentaire, vestimentaire ainsi que pour divers articles comme des meubles. En effet, ce besoin résulte d'une difficulté financière qu'ont rencontrée toutes les personnes, mais qui s'explique néanmoins différemment chez ces deux groupes au statut migratoire différent. Chez les résident-e-s permanent-e-s, les premiers mois d'arrivée sont financièrement fragiles, ces personnes viennent à Québec avec une certaine somme exigée par le gouvernement afin d'être capables de subvenir à leurs besoins durant les trois premiers mois. Or, si elles ne trouvent pas rapidement un emploi, si elles décident d'entreprendre une formation, impliquant des frais, et si elles vivent des situations imprévues qui occasionnent des frais non prévus dans le budget, cela les met en difficulté. Ces résultats montrent que même les travailleurs qualifiés et détenant la résidence permanente peuvent se trouver en situation de précarité. Chez la répondante ayant un visa de visiteur, ces

difficultés financières sont liées à l'interdiction de travailler. La personne doit se prendre en charge par ses propres économies ou l'aide financière venant de sa famille.

Notre troisième hypothèse consistait à penser que l'accompagnement personnalisé favorise la continuation du parcours migratoire, dans la mesure où par ce service, les intervenant-e-s, en tenant compte des besoins des personnes en fonction de leur parcours migratoire, participent à surmonter les obstacles rencontrés dans la poursuite du parcours migratoire. En effet, dans le cas de cinq répondant-e-s arrivé-e-s à Québec par le biais du programme des travailleurs qualifiés, les événements et contraintes n'ont pas changé le cours du parcours migratoire. Cependant, une répondante et l'épouse d'un autre ont envisagé de rentrer au pays face au poids de ces difficultés et donc de renoncer au projet migratoire. L'accompagnement personnalisé a, dans ces cas, participé à dépasser ces contraintes et a permis aux personnes de cette « catégorie » de poursuivre un parcours en adéquation avec leur projet migratoire. Pour les deux répondant-e-s, la séparation conjugale a entraîné une épreuve de plus dans leur parcours migratoire et a créé une rupture avec le projet migratoire initial, qui était, pour l'une, de rejoindre le conjoint déjà installé et pour l'autre, de former une nouvelle famille. Dans ces cas, l'intervention du CAI a eu lieu dans un contexte de redéfinition de ce parcours, ces deux femmes ayant choisi de reconstruire leur vie à Québec. De plus, la capacité du CAI à répondre aux multiples difficultés rencontrées a été confirmée : nos résultats ont montré que la diversité des formes de soutien offert dans le cadre de l'accompagnement personnalisé est à la hauteur de la multiplicité des difficultés et besoins des répondant-e-s.

La quatrième et dernière hypothèse était fondée sur la proximité relationnelle comme élément important de l'accompagnement personnalisé. Considérant cela, nous avons émis l'hypothèse que la relation entre la personne et l'intervenant du CAI jouerait un rôle central dans le processus d'installation et l'expérience migratoire. Cette hypothèse a été vérifiée par la perception qu'ont les répondant-e-s de leur relation avec les intervenant-e-s. Il s'est avéré que se sentir écouté, soutenu, encouragé par un-e l'intervenant-e, savoir qu'on peut compter sur lui ou elle, avoir une personne de contact qui de plus est professionnelle et connaît le fonctionnement, ont été autant d'éléments qui participent à la réussite du processus d'installation. En qualifiant l'intervenant-e de personne ressource, d'ami-e, membre de la famille et en distinguant l'aspect humain du professionnel dans son intervention, les répondant-e-s marquent toute l'importance de la dimension relationnelle dans l'accompagnement personnalisé. En somme, la présence de l'intervenant-e en tant que personne de référence s'est avérée fort bénéfique, parce qu'au-delà

de l'accompagnement dans la résolution des problèmes, ces personnes nouvellement arrivées ont également été accompagnées dans la construction de nouveaux repères, ce qui a consolidé les bases afin de poursuivre de manière plus autonome le cheminement de leur processus d'intégration.

Forces et Limites de l'étude

La réalisation de cette étude, dans le cadre du Laboratoire de recherche sociologique, a été un parcours riche en apprentissage, bien que son contexte ait comporté quelques contraintes. En effet, le cadre du Laboratoire a impliqué de réaliser cette étude dans un temps limité. De plus, le dernier mois de la rédaction du rapport a eu lieu dans un contexte de contraintes de ressource et de distanciation sociale dues à la pandémie COVID-19. Enfin, à titre plus personnelle, l'élaboration d'une étude d'une telle envergure constitue une première expérience. Au terme de ce parcours, nous aimerions mentionner quelques-unes des forces ainsi que des limites de ce travail.

La principale contribution de cette recherche est qu'elle apporte un aperçu des façons dont l'accompagnement personnalisé a été vécu et perçu par les personnes migrantes détenant la résidence permanente et par une personne ayant un visa de visiteur. Considérant qu'à notre connaissance, l'utilisation et les apports de cette intervention sociale n'ont pas encore été étudiées lorsqu'elles concernent des personnes migrantes, notre étude apporte une première contribution en ce domaine. Plus précisément, les résultats de cette étude peuvent s'avérer utiles dans l'élaboration des politiques sociales adaptées aux besoins des personnes migrantes et aux diverses transitions qu'elles vivent lors de l'arrivée ainsi que dans le processus d'installation.

Une seconde force de cette recherche a été d'identifier l'importance des liens significatifs créés dans la relation entre les migrant-e-s et intervenant-e-s dans le cadre de l'accompagnement personnalisé et les manières dont ces liens participent à renforcer le sentiment d'appartenance, redonnent dignité et confiance aux personnes dans la poursuite de leur parcours. Les compétences relationnelles dont font preuve les intervenant-e-s dans le cadre de l'accompagnement personnalisé sont un élément clé dans la construction de ces liens. De ce fait, cette recherche a non seulement permis d'appuyer la pertinence d'une telle intervention auprès de la population migrante récemment arrivée, mais a aussi mis en lumière le contexte

émotionnel dans lequel les besoins de liens affectifs et de soutien émotionnel de ces personnes sont fort présents.

Finalement, une autre force de cette recherche consiste dans le fait d'avoir donné la parole aux personnes migrantes pour rendre compte des situations qu'elles ont vécues, des besoins qui en découlent et de leur perception d'un service dont ils ont bénéficié. Par la prise en compte des parcours migratoires singuliers, notre démarche a visé à rompre avec une représentation homogénéisante des « migrant-e-s ». D'ailleurs, cela a été intéressant de constater que lors des entrevues, quelques répondant-e-s ont validé notre démarche de mener des enquêtes directement auprès des personnes migrantes. Cette démarche est essentielle, de leur point de vue, parce qu'elle contribue à diminuer les généralités et les préjugés à leur égard qui proviennent précisément d'une méconnaissance de leur réalité.

Nous avons également identifié quelques limites de cette étude. La première est liée au recrutement. Les intervenant-e-s constatent que, dans le cadre de leur travail, ils/elles rencontrent de plus en plus de personnes avec des statut migratoires précaires. Lors du recrutement, nous avons été mis en contact avec deux personnes, l'une demandeuse d'asile et l'autre, en attente de renouvellement de son visa de visiteur. Lorsque nous avons pris contact avec elles pour convenir d'une date de rencontre, les deux personnes se sont finalement désistées. Cette situation laisse croire que ces personnes n'étaient pas à l'aise de dévoiler leur expérience liée à la migration, de peur que leurs paroles aient un impact négatif sur la suite de leur migration, incertaine à ce moment. La limite présentée ici a trait au fait que les personnes à statut précaire nous ont été difficilement accessibles. Cette situation est malheureuse, car elles représentent une part nouvelle et importante du travail des intervenant-e-s du CAI. Cela aurait enrichi davantage la recherche de connaître également leur expérience.

Lors du recrutement nous avons également été contraintes de modifier l'un des critères de sélection qui consistait à rencontrer des personnes ayant bénéficié du service d'accompagnement au cours des trois dernières années, cela afin de s'assurer que les personnes se souviennent bien de cette expérience. Finalement, parmi les personnes qui ont accepté de répondre à notre enquête, pour certain-e-s, cette expérience datait de plus longtemps, pouvant aller jusqu'à cinq ans. De ce fait, nous avons remarqué parfois des imprécisions dans les discours de ces personnes.

Enfin, compte tenu du fait que l'accompagnement est fortement marqué par une proximité relationnelle, il est possible qu'un « sentiment de loyauté » ait influencé les réponses des participant-e-s, dans un contexte où ces dernier-e-s sont très reconnaissant-e-s des services reçus par le CAI et ne souhaitent pas mentionner d'aspects négatifs. Ceci explique d'ailleurs la raison principale pour laquelle nous n'avons pas pu recueillir des données quant à ce qui peut être amélioré dans ce service, du point de vue des répondant-e-s.

Nouvelles perspectives de recherche

La réalisation de cette recherche a fait émerger de nombreux questionnements. Nous souhaitons en exposer quelques-uns qui, selon nous, peuvent conduire à de nouvelles perspectives de recherche. Notre étude a permis d'explorer quelques aspects des rapports qu'entretiennent les migrant-e-s avec les organismes communautaires, notamment par les façons dont ils et elles en sont informé-e-s, y ont accès ou non, leur utilisation et la croyance chez certains que la mission des organismes communautaires s'insère de manière plus générale dans les politiques migratoires visant à favoriser leur intégration. Nous pensons qu'explorer davantage les déterminant-e-s structurels qui favorisent ou entravent l'accès aux services serait fort intéressant. De plus, la représentation qu'ont les personnes migrantes des ressources communautaires mises à leur disposition, ainsi que leur représentation des institutions publiques, comme élément explicatif de l'utilisation ou non qu'elles en font, peuvent également faire l'objet de nouvelles études.

Nous avons également mentionné précédemment que la pratique de l'intervention de proximité et de l'accompagnement personnalisé ont été principalement étudiés lorsqu'elles visent des populations « vulnérables », telles que les mères célibataires, les jeunes en difficultés ou les usager-ère-s de drogues. Or, nous avons tenté de démontrer, tout au long de cette recherche, l'utilité de ce service pour les personnes migrantes. Une étude comparative, impliquant plusieurs organismes proposant le service d'accompagnement individualisé à la population migrante de Québec, avec un échantillon plus important et des profils plus diversifiés, permettrait d'explorer à une échelle plus grande, l'utilisation que fait cette population d'un tel service ainsi que ses effets sur l'expérience de la migration.

Finalement, les limites de temps et de ressources ne nous ont pas permis d'inclure le point de vue des intervenant-e-s dans la recherche, mais aux vues de l'importance de la relation

inhérente à l'accompagnement personnalisé, cela serait pertinent lors des futures recherches d'explorer l'expérience de l'accompagnement en recueillant les propos des deux acteur-trice-s impliqué-e-s dans cette relation. Cette démarche, utilisée dans l'étude de Laramée (Laramée, 2013), permettrait de mieux explorer les dynamiques relationnelles qui se créent entre les intervenant-e-s et les personnes migrantes, l'investissement émotionnel que représente ce travail pour les intervenant-e-s ainsi que les limites d'un tel service.

Conclusion

Cette recherche a été mandatée par le Carrefour d'Action Interculturelle (CAI), un organisme d'accueil et de soutien aux nouveaux-elles arrivant-e-s de la ville de Québec, quel que soit leur statut migratoire. Le dispositif central du CAI est son service d'accompagnement personnalisé. L'hétérogénéité de la population ainsi que le caractère individualisé de l'accompagnement personnalisé présentant un enjeu important pour le CAI en termes de temps et de réponse à la multiplicité des besoins des bénéficiaires, l'organisme souhaitait connaître les effets d'un tel service sur le vécu des personnes qui en ont bénéficié.

En tenant compte des questionnements de l'organisme, notre démarche visait à comprendre de quelle façon les personnes ayant bénéficié du service de l'accompagnement personnalisé en ont fait l'expérience, au regard de leur parcours migratoire. Considérant que le discours de la population migrante, au sujet d'un service qu'elle a reçu ne peut être compris pleinement sans avoir une connaissance du contexte dans lequel elle y a eu recours, le premier volet de la recherche a consisté à explorer le contexte du recours. Le second volet s'est ensuite intéressé aux différents types de services dont ont bénéficié les répondant-e-s ainsi que les effets de ces services sur l'expérience de la migration.

Le premier chapitre, par un étayage théorique de différentes catégories migratoires ainsi qu'un portrait général de la population migrante, a permis de démontrer la variété de statuts et de situations qui caractérise cette population au Québec et que l'on retrouve parmi celle bénéficiant des services du CAI. Ensuite, la revue de la littérature au sujet de l'accompagnement personnalisé a mis en relief que celui-ci s'insère dans une approche dite de proximité, respectant à la fois l'individu dans sa globalité et adaptant ses services aux besoins spécifiques des personnes. Enfin, la dimension relationnelle compose un aspect central dans ce type d'intervention.

Dans le second chapitre, nous avons présenté le cadre théorique ainsi que les deux concepts centraux. L'approche des parcours de vie a permis de construire le concept de parcours migratoire. Ce concept visait à explorer l'ensemble du parcours et de rendre compte du contexte global dans lequel les personnes ont eu recours au CAI. Le concept de l'expérience de l'accompagnement personnalisé cherchait à collecter des données quant à la motivation de la population migrante faisant appel au CAI, le déroulement du service de l'accompagnement

personnalisé en fonction de ses besoins, les difficultés rencontrées et enfin, l'appréciation qu'elle en a. À la fin de ce chapitre, la question, les objectifs et les hypothèses de recherche ont été formulés.

Le chapitre trois a exposé l'ensemble des dispositions méthodologiques nécessaires à l'élaboration de cette recherche. Le type de recherche, l'approche, les critères de sélection de la population ainsi que son recrutement, le choix des entrevues semi-dirigées et le déroulement de la collecte de données ont été explicités. Ainsi, sept entrevues semi-dirigées ont été réalisées entre décembre 2019 et février 2020, dont cinq auprès de personnes migrantes venues à Québec par le programme des travailleurs qualifiés, une auprès d'une personne arrivée par le programme du regroupement familial et une dernière, par le biais d'un visa de visiteur.

La présentation des résultats s'est effectuée en deux temps, de façon à répondre aux deux volets de notre question de recherche. Le chapitre quatre a porté sur le contexte dans lequel le recours au CAI a eu lieu. Nous avons d'abord présenté les profils des répondant-e-s. Ensuite, les résultats ont montré que tou-te-s les répondant-e-s ont fait face à des événements à caractère imprévisible. De plus, le contexte à l'arrivée des répondant-e-s est composé de plusieurs contraintes liées à la migration qui, non seulement sont combinées dans certains cas, mais de plus, affectent plusieurs sphères de la vie des individus. Les résultats portant sur les réseaux de soutien dont disposent les personnes à l'arrivée ont permis de constater que ces réseaux constituent des ressources, bien qu'ils présentent quelques limites. Face aux difficultés, les personnes ont sollicité diverses ressources, que ce soit la famille, la communauté d'origine et divers organismes communautaires, dont le CAI fait partie. Ces actions mises en place pour l'accès et l'utilisation des ressources constituent de ce fait une stratégie pour faire face aux contraintes rencontrées dans le processus d'installation.

Le chapitre cinq s'est concentré sur les différents types de soutien dont ont bénéficié les répondant-e-s dans le cadre de l'accompagnement personnalisé. Nous avons vu que les répondant-e-s ont bénéficié de nombreux soutiens de types matériel, informationnel et émotionnel, dépassant leur attentes et demandes initiales. L'accompagnement personnalisé, en tenant compte de l'entièreté de la situation des répondant-e-s, leur a non seulement permis d'obtenir divers biens matériels et des informations, mais il a en outre été déterminant dans leur processus d'intégration grâce à la proximité relationnelle formée entre les participant-e-s et les intervenant-e-s. La création des liens significatifs entre les intervenant-e-s et les

répondant-e-s a constitué un premier pas dans l'enracinement dans la société d'accueil et a permis de construire de nouveaux repères, d'élargir leurs réseaux et de développer un sentiment d'appartenance. Ainsi l'analyse des résultats a permis de comprendre que les intervenant-e-s ont accompagné les personnes vers un mieux-être, au-delà d'un accompagnement dans la résolution de leurs problèmes.

La discussion a constitué la dernière partie de ce rapport. Nous y avons proposé une analyse des principaux résultats présentés dans les chapitres quatre et cinq. Un retour sur chaque hypothèse a permis de répondre à la question de recherche initiale. Les principales forces et limites spécifiques à cette recherche ont également été présentées. En dernier lieu, de nouvelles perspectives de recherche ont été proposées, en lien avec les questionnements qu'a éveillés cette démarche.

En somme, cette étude a été une première contribution visant une meilleure connaissance des façons dont sept personnes migrantes venues à Québec grâce au programme des travailleurs qualifiés, du regroupement familial et par l'obtention d'un visa de visiteur, ont vécu et perçu le service d'accompagnement personnalisé offert par le CAI, au regard de leur parcours migratoire. Au terme de sa réalisation, elle ouvre sur de multiples pistes de recherche à explorer telles que la pratique de l'accompagnement et ses enjeux du point de vue des intervenant-e-s, les effets à plus long terme et sur une population plus grande de ce type d'intervention ainsi que les compétences relationnelles des intervenant-e-s sociaux-ales relevant la part invisible et pourtant fondamentale de leur travail.

Bibliographie :

ACKERMANN, Werner. 19 septembre 2019. « Intervention sociologique », Encyclopaedia Universalis [En ligne] encyclopaediauniversalis.com (consulté le 19 septembre 2019).

ADANON, Marta. 2006. « La recherche « qualitative » : de la dynamique de son évolution aux acquis indéniables et aux questionnements présents », *Recherches qualitatives*, Vol. 26, no 1, p. 5-31.

ADANON, Marta et François GUILLEMETTE. 2007. « La recherche qualitative est-elle nécessairement inductive ? », dans GUILLEMETTE François et Colette BARIDEAU (s.l.d), *Recherches qualitatives en sciences humaines et sociales : les questions de l'heure. Collection hors-série « les actes »*, no 5, p. 26-37.

BAMBA, Moustapha et Richard MORIN. 2014. « Organismes communautaires en employabilité et nouveaux immigrants à Montréal : quel est l'apport des services ? », *Diversité urbaines*, Vol 14, p. 49-71.

BEAUBLANC, Richardson. 2019. « Perception des étudiants étrangers devenus immigrants à l'égard de leur trajectoire d'intégration professionnelle dans la ville de Québec », Mémoire présenté dans le cadre d'une maîtrise en service social, Québec : Université Laval.

BECHARD, Julie. 2018. « Immigration : l'Accord Canada-Québec. Étude générale », *Bibliothèque du Parlement*, Publication no 2011-89-F, Publication le 5 juillet 2011, révisée le 5 avril 2018.

BENELLI, Natalie et Marianne MONAK. 2010. « Analyser un objet invisible : le travail de care », *Revue française de sociologie*, Vol 51, p. 39-60.

BELABDI, Mustapha. 2004. « Politique gouvernementale d'immigration au Québec. Vers la mise en place des relations publiques citoyennes ? », *Communication*, Vol. 23, no 1.

BIDART, Claire. 2006. « Crises, décisions et temporalités : Autours des bifurcations biographiques », *Cahiers internationaux de sociologie*, Vol. 120, no 1, p. 29-57.

BOURGEOIS, Isabelle. 2016. « La formulation de la problématique », dans GAUTHIER, Benoît et Isabelle BOURGEOIS (s.l.d), *Recherche sociale. De la problématique à la récolte des données*, Québec, Presses de l'Université du Québec, p. 51-75.

CARPENTIER, Normand et Deena WHITE. 2013. « Perspective des parcours de vie et sociologie de l'individuation », *Sociologie et sociétés*, Vol 45, no 1, p. 279-300

CARREFOUR D'ACTION INTERCULTURELLE. 2019. *Rapport d'activités 2018-2019*, Québec

CLÉMENT, Michèle et al. 2009. *Proximités : liens, accompagnement et soin*, Québec, Presses de l'Université du Québec.

COLOMBO, Annamaria. 2003. « La sortie de la rue des jeunes à Montréal : processus ou objectif d'intervention », *Nouvelles pratiques sociales*, Vol 16, no 2, p. 192-210.

CRETE, Jean 2016. « L'entrevue semi-dirigée », dans GAUTHIER, Benoît et Isabelle BOURGEOIS (s.l.d), *Recherche sociale. De la problématique à la récolte des données*, Québec, Presses de l'Université du Québec, p. 289- 312.

DANIEL, Dominique. 2003. « Une autre nation d'immigrants. La politique d'immigration du Canada au 20^{ème} siècle », *Vingtième siècle. Revue d'histoire*, Vol.1, no 77, p. 33-46.

DELCROIX, Catherine, LAGIER, Elsa et Albena TCHOLAKOVA. 2016. « Comment la sociologie des migrations internationales permet-elle de repenser l'équilibre entre structures et actions ? », *Migrations Société*, ,no 164, p. 25-34

DESLANDES Rollande, RIVARD Marie-Claude, TRUDEAU François et jean LEMOYNE. « Regard sur le processus d'adaptation d'immigrants adultes de la Mauricie sous l'angle des habitudes de vie et des compétences de la vie courante », *Revue de l'Université de Moncton*, Vol 43, no 1-2, p. 91-118.

DUBOIS, Madeleine et Marie-Luce GARCEAU. 2000. « L'évolution du travail social : une histoire à suivre- Entrevue avec Roland Lecomte ». *Reflets*, Vol. 6, no 1, p. 18-34.

FLEURY, Charles. 2013. « Les solidarités intergénérationnelles dans une perspective des parcours de vie : les cas des immigrants portugais du Luxembourg », *Sociologie et sociétés*, Vol. 45, no 1, p. 91-116.

FLEURY, Charles, BELANGER Danièle et Guillaume HAEMMERLI. 2018. « Les travailleurs étrangers temporaires au Canada : une sous-classe d'employés ? », *Cahiers québécois de démographie*, Vol. 47, no 1, p. 81-108.

FONTAINE, Annie. 2005. « Approche et fondement du travail de rue », Synthèse d'une conférence présentée au Réseau international des travailleurs de rue, Belgique.

FONTAINE, Annie. 2013. « Le travail de rue : accompagner les jeunes au fil de leurs aléas existentiels et quotidiens », *Lien social et politique*, no 70, p. 189-203.

GAUDET, Stéphanie. 2013. « Comprendre les parcours de vie : une lecture au carrefour du singulier et du social », dans GAUDET Stéphanie (s.l.d), *Repenser les familles et ses transitions. Repenser les politiques publiques*, Québec ; les presses de l'Université Laval, p. 15-51.

GHERGHEL, Ana, Marie-Christine SAINT-JACQUES. 2013. *La théorie du parcours de vie. Une approche interdisciplinaire dans l'étude des familles*, Québec ; Presses de l'Université Laval.

GHERGHEL, Ana et Marie-Christine SAINT-JACQUES. 2012. « Réseau de soutien et monoparentalité en contexte d'immigration. Les femmes immigrées à Québec », dans DIOGO Fernando, LALANDA CONCALVES Rolando et TOMAS Licinio (s.l.d), *Les nouvelles configurations de la mobilité humaine*, Açores, Fribourg Academic Press, p. 75-82.

GROSSETTI, Michel. 2006. « L'imprévisibilité dans les parcours sociaux », *Cahiers internationaux de sociologie*, Vol. 1, no 120, p. 5-28.

GUILBERT, Lucille. 2005. « L'expérience migratoire et le sentiment d'appartenance », *Ethnologies*, Vol 27, no 1, p. 5-32.

GUILBERT, Lucille. 2007. « Études collaboratives : Élaboration et analyse d'espace de médiation en contexte de migration », *Recherches qualitatives*, Hors série, no 4, p. 14-36.

LALIVE D'EPINAY, Christian, BICKEL Jean-François, CAVALLI Stefano et Dario SPINI. 2005. « Le parcours de vie : émergence d'un paradigme interdisciplinaire », dans GUILLAUME Jean-François (s.l.d), *Parcours de vie. Regards croisés sur la construction des biographies contemporaines*. Liège : les éditions de l'Université de Liège, p. 187-210.

LALIVE D'EPINAY, Christian. 2012. « Les parcours de vie au temps de la globalisation. Un examen du paradigme du parcours de vie » dans MELCHIOR Jean-Philippe (s.l.d), *Les dynamiques des parcours de vie*, Temps, territoires, professions, Rennes : Presses universitaires de Rennes, p. 21-29.

LARAMEE, Michèle. 2013. « L'accompagnement comme idéaltype de l'intervention sociale : L'expérience et le point de vue de jeunes mères vivant une grossesse précoce et de leurs intervenantes dans un programme de soutien intensif ». Thèse présentée comme exigence partielle de la maîtrise en sociologie, Montréal : Université du Québec à Montréal.

LU, Yuqian et Feng HOU. 2017. « Transition de l'état de travailleurs étrangers temporaires à celui de résidents permanents, 1999-2014 », *Statistique Canada. Division de l'analyse sociale et de la modélisation*, no 11F0019M au catalogue, no 389.

PAUMIER, Romain. 2017. « Connaitre le bon moment et la bonne distance. Les stratégies de la proximité dans l'intervention de première ligne visant l'autonomie des usagers de drogues par injection », *Nouvelles pratiques sociales*, Vol 29, no 1-2, p. 72-86.

PELLERIN, Hélène. 2011. « De la migration à la mobilité internationale : changement de paradigme dans la gestion migratoire. Le cas du Canada », *Revue européenne des migrations internationales*, Vol. 27, no 2, p. 57-75.

PELLERIN, Anaïs. 2013. « L'information dans le parcours des immigrants qualifiés récents au Québec : des attentes à la réalité », Mémoire présenté dans le cadre du programme de maîtrise en Relation Industrielles, Québec ; Université Laval.

PICHE, Victor. 2013. « les théories migratoires contemporaines au prisme des textes fondateurs », *Population*, Vol 68, no 1, p. 153-178.

POYRAZ, Mustafa & al (2005). *Les interventions sociales de proximité*, L'Harmattan, Paris, Collection : « Le travail du social ».

QUIVY, Raymond. CAMPENHOUDT Luc van et Jacques MARQUET. 2011. *Manuel de recherche en sciences sociales*. Paris : Dunod.

ROCHE, Pierre. 2007. « Les défis de la proximité dans le champ professionnel », *Nouvelle revue de psychosociologie*, Vol 1, no 3, p. 63-82.

RINCON SARMIENTO, Julieeth Andrea. 2019. « La perception des immigrants colombiens de leur processus d'intégration à Québec », Mémoire présenté dans le cadre d'une maîtrise en service social, Québec : Université Laval.

SAINT-JACQUES, Marie-Christine et al. 2009. « La diversité des trajectoires de recompositions familiales [Une perspective québécoise] », *Politiques sociales et familiales*, no 96, p. 27-40.

SAVOIE-ZAJC, Lorraine. 2016. « L'entrevue semi-dirigée », dans GAUTHIER, Benoît et Isabelle BOURGEOIS (s.l.d), *Recherche sociale. De la problématique à la récolte des données*, Québec, Presses de l'Université du Québec, p. 337-362.

VERMOT, Cécile. 2017. « Introduction : La migration comme expérience émotionnelle », *Migrations Sociétés*, No 168, p. 15-22.

Sites internet :

BEAUSOLEIL, Christine. 2018. « 2012-2017. L'immigration temporaire au Québec », BENZAKOUR, Chakib (s.l.d). Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion [En ligne] (consulté le 13 octobre 2019)

http://www.mifi.gouv.qc.ca/publications/fr/recherches-statistiques/Portraits_Immigration_Temporaire_2012_2017.pdf

BENZAKOUR, Chakib (s.l.d). 2019. « Recueil de statistiques sur l'immigration au Québec. La planification de l'immigration au Québec pour 2020-2022 », Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion [En ligne] (consulté le 25 septembre 2019).

http://www.mifi.gouv.qc.ca/publications/fr/planification/BRO_RecueilStat_PlanificationImmigration.pdf

DIRKS, Gérald. 7 février 2006. « Politique d'immigration canadienne », L'encyclopédie canadienne [En ligne] thecanadianencyclopedia.ca (consulté le 11 novembre 2019).

<https://www.thecanadianencyclopedia.ca/fr/article/politique-dimmigration-1>

IMMIGRATION REFUGIE ET CITOYENNETE CANADA 1. IRCC. Rapport annuel au parlement sur l'immigration 2018. [En ligne] (consulté le 10 novembre 2019)

<https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/publications-guides/rapport-annuel-parlement-immigration-2018/rapport.html>

IMMIGRATION REFUGIE ET CITOYENNETE CANADA 2. IRCC. Permis d'études : Qui doit obtenir un permis d'études. Site du Gouvernement du Canada. [En ligne] (consulté le 9 novembre 2019)

<https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/publications-guides/bulletins-guides-operationnels/residents-temporaires/permis-etudes/doit-obtenir-permis-etudes.html>

IMMIGRATION CA COMPTE. [En ligne] (consulté le 7 novembre 2019)

<https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/campagnes/immigration-ca-compte/systeme.html>

GOUVERNEMENT DU CANADA. Site web de la législation. Loi sur l'Immigration et la protection des réfugiés. [En ligne] (consulté le 10 novembre 2019)

<https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/i-2.5/TexteComplet.html>

GOUVERNEMENT DU QUEBEC. Nouveau résident du Québec et Allocation famille. [En ligne] (consulté le 10 novembre 2019)

https://www.rrq.gouv.qc.ca/fr/enfants/nouveau_resident_quebec/Pages/nouveau_resident_quebec.aspx

GOUVERNEMENT DU QUEBEC. Nouvelles de l'année 2019. [En ligne] (consulté le 13 novembre 2019)

<https://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/informations/actualites/actualites-2019/>

GOUVERNEMENT DU QUEBEC. Services offerts aux demandeurs d'asile par le gouvernement du Québec. [En ligne] (consulté le 9 novembre 2019)

<http://www4.gouv.qc.ca/FR/Portail/Citoyens/Evenements/immigrer-au-quebec/Pages/services-revendicateurs-statut-refugie.aspx>

MIDI. Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion. 2019. « Consultation publique 2019. La planification de l'immigration au Québec pour la période 2020-2022 », *Cahier de consultation*, [En ligne] (consulté le 9 novembre 2019)

http://www.mifi.gouv.qc.ca/publications/fr/planification/BRO_Consultation_PlanificationImmigration.pdf

MIFI. Cours de français à temps partiel. [En ligne] (consulté le 10 novembre 2019)

<http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/langue-francaise/temps-partiel/index.html#mise>

QUEBEC. Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIME). [En ligne] (consulté le 11 novembre 2019)

<https://www.quebec.ca/emploi/programme-daide-a-lintegration-des-immigrants-et-des-minorites-visibles-en-emploi-priime/#c4076>

RAMQ. Immigrants et travailleurs ou étudiants étrangers. Admissibilité au régime d'assurance maladie. [En ligne] (consulté le 13 novembre 2019)

<http://www.ramq.gouv.qc.ca/fr/immigrants-travailleurs-etudiants-etrangers/assurance-maladie/Pages/admissiblite.aspx>

STATISTIQUE CANADA. 2017. Immigration et diversité ethnoculturelles : faits saillants du recensement de 2016. Diffusé le 25 octobre 2017. [En ligne] (Consulté le 13 novembre 2019)

<https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/171025/dq171025b-fra.htm>

UNESCO. 2019. « Migrant/ migration ». Thème Sciences sociales et humaines, section Migration internationale. Consulté le 28 octobre 2019. [En ligne]

<http://www.unesco.org/new/fr/social-and-human-sciences/themes/international-migration/glossary/migrant/>

Table des annexes

Annexe 1. Grille d'entretien

Présentation de la recherche :

Dans le cadre d'un cours universitaire, je réalise une étude qui cherche à comprendre comment les personnes qui bénéficient d'un service d'accompagnement personnalisé vivent cette expérience. Une partie de l'entrevue portera sur votre parcours migratoire, votre arrivée, votre vie actuelle, ici, à Québec. Ensuite je vous demanderai de me raconter comment s'est passé votre expérience au sein de l'organisme CAI. Enfin quelques questions porteront sur vos projets pour l'avenir.

Renseignements personnels

Pour commencer, pouvez-vous vous présenter svp, brièvement.

- Quel âge avez-vous ?
- De quelle nationalité êtes-vous ?
- Quelle(s) langue(s) parlez-vous ?
- Quel est votre statut matrimonial ?
- Avez-vous des enfants ? (Âge, lieu de naissance)
- Quel est votre niveau de scolarité complété ? Dans quel domaine ?

Section 1. Parcours migratoire

1.1 Le projet migratoire

Pourriez-vous me dire d'où venez-vous et ce qui vous a amené au Canada ?

Objectifs poursuivis :

- Pour quelles raisons avez-vous migré de votre pays ?

Attentes liées au projet migratoire :

- Comment vous imaginiez-vous le Canada avant de venir ?
- Comment vous imaginiez votre vie à la ville de Québec ?

Migrations antérieures :

- Quelles autres expériences migratoires avez-vous eues avant de venir au Canada ? (Années, pays)

Démarches avant la migration :

- Quelles sont les démarches que vous avez accomplies pour préparer votre départ du pays (visa, logement) ?
- Qui vous a aidé dans ces démarches ?

Situation socio-économique avant le départ :

- Quelle était votre situation professionnelle et familiale dans votre pays ?

1.2 L'expérience migratoire

Depuis combien de temps êtes-vous arrivés au Canada ? à Québec ? (Année).

Démarches d'installation :

- Racontez moi s'il vous plait les démarches que vous avez fait les premiers mois de votre arrivée à Québec, pour vous installer. (Logement, téléphone, santé, banque, cours de français, administration, école, etc.)
- Entre vous et votre conjoint-e qui s'est occupé de chacune de ces démarches ? (si couple)
- Dans quelle mesure avez-vous été soutenu dans cette installation ? Par qui ?

Statut migratoire :

- Avec quel statut de résidence êtes-vous entré au Canada ? Quel est votre statut de résidence actuellement ? Depuis quand avez-vous ce statut ?

Besoins :

- De quoi avez eu besoin en priorité, dans les premiers mois de votre arrivée à Québec ? (Réseau social, apprendre le français, procédure administrative...)

Difficultés/ stratégies :

- Quels ont été les moments forts et les moments difficile de votre parcours migratoire?
- Comment avez-vous surmontés les difficultés ?
- Dans quelle mesure avez-vous été victime de racisme ou de xénophobie ?

Parcours de formation/ professionnel :

- Depuis que vous êtes arrivé, comment se passent vos études ?
- Comment décririez-vous votre expérience professionnelle depuis que vous êtes au Canada ?
 - Comment s'est passée votre recherche d'emploi ?
 - Combien d'emploi avez-vous occupé ?
 - Correspond-il à votre formation/expérience pro de votre pays ?

- Quels sont les points positifs/négatifs de votre / vos emploi jusqu'à maintenant ?

Relations sociales :

- Vous êtes-vous créé un réseau social ici (amis/connaissances) ? Si oui, où et comment les avez-vous rencontrés ?
- Auprès de qui iriez chercher de l'aide vous si vous rencontrez une difficulté, que vous jugez ne pas pouvoir régler par vous-même ? (Difficulté personnelle, administrative, de santé)

1.3 Les projets futurs

Objectifs poursuivis :

- Pour combien de temps prévoyez-vous de rester au Québec ?
- Quels sont vos projets pour votre vie future au Canada et ailleurs ?
Professionnel, formation, familiale, autres

Section 2. Expérience de l'accompagnement personnalisé

J'aimerais que me racontiez votre expérience de l'accompagnement personnalisé avec le CAI, en commençant par me raconter à quel moment de votre vie avez-vous connu le CAI ?

2.1 Les motivations sous-jacentes à la demande de service

Besoins et difficultés :

- Comment êtes-vous entré en contact avec le CAI ?
- Pour répondre à quels besoins avez-vous fait appel au CAI ?
- Quelles étaient les difficultés que vous avez rencontrées à ce moment de votre vie ?

Expériences antérieures avec autres organismes communautaires et publics :

- Quelles étaient vos expériences antérieures avec des organismes communautaires ou gouvernementaux d'aide à l'installation ?

La représentation du rôle de l'intervenant :

- Quelles étaient vos attentes vis-à-vis de l'intervenant d'un organisme communautaire ?

2.2 Le déroulement de l'accompagnement personnalisé

Les modalités des rencontres et types de services demandés et reçus :

- Comment s'est déroulée la première rencontre avec votre intervenant ? (Lieu, durée, contenu)
- Quels services avez-vous demandés ? (Soutien matériel, moral, aides dans démarches administratives...)
- Comment s'est passée l'organisation des rencontres suivantes ? (Fréquences, communication, lieu, disponibilité de l'intervenant)
- Quels types d'accompagnement avez-vous reçus jusqu'à présent ?

La relation avec l'intervenant :

- Comment décririez-vous votre relation avec l'intervenant ?
- A votre avis qu'est-ce qui fait que votre relation est (ce que la personne a dit) ? Suite à quelle situation, évènement ?
- Comment a évolué votre relation par la suite ? Pourquoi ?

2.3 Appréciation du service de l'accompagnement personnalisé

- Dans quelle mesure le service de l'accompagnement personnalisé a-t-il répondu à vos attentes ?
- Qu'est-ce que vous avez le plus apprécié pendant l'accompagnement personnalisé ?
- Quels aspects moments avez-vous le moins apprécié ?
- Qu'est-ce qui pourrait être amélioré concernant ce service, selon vous ?

2.4 Questions de fermeture :

- Est-ce qu'il y a d'autres éléments concernant votre parcours migratoire et/ou votre expérience avec le CAI que vous aimeriez ajouter ?

Merci beaucoup.

Annexe 2. Lettre de sollicitation



Lettre de sollicitation

L'expérience de l'accompagnement personnalisé au regard du parcours migratoire

Bonjour,

Je suis Chenour Oechslin, étudiante au baccalauréat en sociologie à l'Université Laval. Dans le cadre du cours de laboratoire de recherche sociologique, je réalise une recherche pour le Carrefour d'action interculturelle (CAI). Cette étude cherche à comprendre comment les personnes qui bénéficient d'un service d'accompagnement personnalisé vivent cette expérience. Plus précisément, je suis à la recherche de personnes de tout statut migratoire et qui ont bénéficié de ce service au cours des cinq dernières années.

Pour ce faire, j'aimerais, avec votre consentement, vous rencontrer afin de recueillir vos expériences. Cette rencontre, sous forme d'entrevue individuelle, se déroulera entre vous et moi. Elle sera d'une durée maximale de 1h30 et consistera en une courte série de questions. J'y aborderais les thèmes généraux suivants : votre parcours d'installation à Québec, vos motivations à faire appel aux services du CAI, le déroulement de l'accompagnement et la façon dont vous l'avez vécu et enfin, votre appréciation. La rencontre aura lieu au Carrefour d'action interculturelle ou dans tout autre endroit que vous jugerez plus adéquat.

Votre participation sera volontaire et confidentielle et aucune information vous concernant ne sera divulguée.

Pour de plus amples informations, vous pouvez me contacter et/ou contacter notre enseignante, Cathy Belzile, aux adresses courriel suivantes :

Chenour Oechslin

Étudiante au 1^{er} cycle en Sociologie

chenour.oechslin.1@ulaval.ca

Cathy Belzile

Enseignante

cathy.belzile.1@ulaval.ca

Annexe 3. Schéma d'opérationnalisation

CONCEPTS	DIMENSIONS	SOUS-DIMENSIONS	INDICATEURS
Public cible	Profil du répondant		Âge
			Statut matrimonial
			Nombre d'enfants
			Pays de naissance
			Langues parlées
			Niveau et domaine de scolarité
			Profession
Parcours migratoire	Projet migratoire	Facteurs structurels	Migrations antérieures
			Démarches effectuées avant la migration
			Situation professionnelle familiale avant le départ
		Facteurs subjectifs	Attentes
			Objectifs poursuivis
	Expérience migratoire	Facteurs structurels	Démarches d'installation
			Statut migratoire
			Parcours de formation et professionnel
			Réseaux sociaux
		Facteurs subjectifs	Besoins
			Difficultés et stratégies
Projets futurs	Facteurs subjectifs	Objectifs poursuivis	

Expérience de l'accompagnement personnalisé	Motivations		Besoins et difficultés	
			Expériences antérieures avec autres organismes communautaires et publics	
			Représentation du rôle de l'intervenant	
	Déroutement			Modalités des rencontres (lieu, fréquences, contenu, durée)
				Type de service demandé
				Types de service reçu
				Description de la relation avec l'intervenant
				Évolution de la relation avec l'intervenant
	Appréciation			Changements constatés
				Ressentis
				Appréciation de l'organisation des rencontres
				Appréciation de la relation avec l'intervenant
				Appréciation de l'implication du participant

Annexe 4. Formulaire de consentement



L'expérience de l'accompagnement personnalisé au regard du parcours migratoire

Le formulaire de consentement à l'intention des participants

(Copie du/de la participant/e)

Présentation

Cette recherche est menée par Chenour Oechslin, étudiante au 1^{er} cycle en sociologie à l'Université Laval. Elle est réalisée dans le cadre du cours Laboratoire de recherche sociologique.

Avant d'accepter de participer à ce projet, veuillez prendre le temps de lire et de comprendre les renseignements suivants. Ce document explique le but de cette étude, les modalités de participations et vos droits. Nous vous invitons à poser toute question que vous jugeriez utile ou pertinente à la personne qui vous présente ce document.

La thématique de la recherche

Au sein de la ville de Québec, il existe de nombreux organismes communautaires qui ont pour mission de répondre aux besoins spécifiques des populations migrantes.

L'objectif général de cette recherche est de connaître l'expérience des personnes migrantes de tout statut migratoire et de toute origine ethnique, qui ont fait appel aux services proposés par l'organisme communautaire Carrefour d'action interculturelle (CAI). La recherche vise plus particulièrement les personnes ayant bénéficié du service d'accompagnement personnalisé du CAI. au cours des trois dernières années. L'étude vise à mieux comprendre les façons dont l'accompagnement personnalisé répond aux besoins des personnes migrantes à Québec, en

fonction de leur parcours migratoire. La connaissance du vécu des personnes migrantes permettra ainsi à l'organisme d'ajuster ses services aux réalités de ces personnes.

Déroulement de la participation

Votre participation consiste à nous accorder une entrevue d'une durée d'environ une heure et demie. Avec votre consentement, la rencontre sera enregistrée sur audio. Les enregistrements seront retranscrits puis détruits à la fin avril 2020. De plus, l'ensemble des enregistrements et les retranscriptions seront utilisés uniquement pour cette recherche. L'entretien portera de façon générale sur les éléments suivants : votre projet de migration, l'arrivée et l'installation à Québec, vos motivations à faire appel au service du Carrefour d'action interculturelle ainsi que le déroulement de l'accompagnement personnalisé tel que vous l'avez vécu.

Participation volontaire et droit de retrait

Vous êtes libre de participer à ce projet de recherche. Vous êtes également libre de ne pas répondre à toutes les questions. Vous avez aussi la possibilité de mettre fin à votre participation à n'importe quel moment, sans conséquence négative pour vous et sans que vous ayez à justifier votre décision. Si vous décidez de mettre fin à votre participation, il est important d'en informer la chercheuse, dont les coordonnées sont incluses dans ce document. Tous vos renseignements personnels seront alors détruits.

Pour tout renseignement supplémentaire :

Si vous avez des questions au sujet de la recherche ou sur les implications de votre participation, veuillez communiquer avec Madame Cathy Belzile, l'enseignante chargée de ce projet, à l'adresse courriel suivante : cathy.belzile.1@ulaval.ca.

Remerciement

Votre collaboration est précieuse pour me permettre de réaliser cette recherche et je vous remercie vivement d'y participer.

Signature

Je soussigné (e) _____ consens librement à participer à la recherche intitulée *L'expérience de l'accompagnement personnalisé au regard du parcours migratoire*.

J'ai pris connaissance du formulaire et je comprends les objectifs du projet de recherche, ainsi que le rôle de ma participation.

Signature du participant, de la participante

Date

J'ai expliqué le but du projet de recherche au participant. J'ai répondu avec les connaissances actuelles dont je dispose aux questions posées et j'ai vérifié la compréhension du participant, de la participante.

Signature de la chercheuse

Date

Plaintes et critiques

Toutes plaintes ou critiques concernant ce projet de recherche pourront être adressées à Mme Cathy Belzile, enseignante titulaire du cours Laboratoire de recherche sociologique :

Département de Sociologie

Pavillon Charles-De Koninck

1030 Avenue des Sciences Humaines

Université Laval

Québec (Québec) G1V 0A6

Courriel : cathy.belzile.1@ulaval.ca

Annexe 5 Arborescence Nvivo

Renseignement personnel

Projet migratoire

- Les motifs
- Les démarches avant le départ

Expérience migratoire

- Démarches d'installation à l'arrivée
- Difficultés d'installation à l'arrivée
- Ressentis faces aux difficultés
- Problème de santé
- Déménagement
- Séparation conjugale
- Trajectoire professionnelle
- Trajectoire de formation
- Réseaux de soutien à l'arrivée
- Limites des réseaux
- Statut migratoire
- Expériences antérieures avec autres organismes communautaires et publics
- Évènement expliquant la rencontre avec le CAI

L'intervention du CAI sur le parcours migratoire

- Date de la rencontre avec le CAI
- Services demandés au CAI
- Services reçus
- Relation avec l'intervenant
- Participation aux activités socioculturelles
- Perception de l'apport de l'accompagnement personnalisé
- Appréciation de l'accompagnement personnalisé
- Impact de l'accompagnement personnalisé sur contraintes rencontrées
- Impact sur le réseau de soutien

Annexe 6. Pré-enquête Grille d'observation « friperie »

Observation participante lors d'une activité de friperie au CAI, en présence d'une intervenante et 4 personnes migrantes.

Jeudi 24 octobre 2019.

Durée : de 10h30- 12h

Lieu : Local friperie au CAI.

Objectifs visés par l'observation :

L'objectif général de cette observation est d'abord une première prise de contact avec a population et le terrain. Nous souhaitons confronter les théories et concepts utilisés à ce stade de la recherche avec la réalité du terrain, telle qu'elle se présente. Nous voulons vérifier la cohérence générale de la question de recherche, en vérifiant par exemple si les concepts choisis s'observent sur le terrain ou non. La démarche d'observation offrira aussi l'opportunité d'apercevoir des éléments auxquels nous n'avions pas ou peu prêté attention jusqu'à présent, parce que nous n'y avons pas accès. Peut-être que l'observation de cette activité mènera vers de nouvelles hypothèses (Campenhoudt, Quivy, 2011 : 142). Les observations permettent de mieux saisir des pratiques, d'analyser le sens donné par les acteurs à leurs pratiques. Ces observations permettent aussi d'aller au-delà des « discours de façades ».

Comment observer :

D'abord, présentations et explication rapide de la recherche et de notre présence aujourd'hui. Dans un premier temps, positionnement un peu à l'écart et observations annotées. Puis, approche des personnes et quelques questions.

Qui observer :

Les participant-e-s et l'intervenante.

Quoi observer :

Sur quoi porter attention :

- Décrire le lieu
- Donner le nombre de participant-e-s
- Observer comment les participant-e-s s'approprient ce lieu, se sentent à l'aise ou pas, occupent l'espace ? Quel rôle, pour qui ?

- Les comportements non verbaux et verbaux (quel type de langage, quel registre, quel vocabulaire, expressions spécifiques sont utilisées en action par les enquêtes, à quels moments, sens donné aux expressions, etc.).
- Les échanges entre participant-e-s, et entre participant-e-s et l'intervenante
 - Qui parle, à qui, à quel moment, sur quel ton ?
 - À quel moment les participant-e-s sont mis en relation / les participant-e-s et l'intervenante ? Pour quelles raisons ?

Annexe 7. Pré-enquête grille d'entrevue avec l'intervenant du CAI

Entrevue exploratoire avec un intervenant du CAI.

Jeudi 24 octobre 2019.

Durée : 2h.

Lieu : local du CAI.

L'objectif général de l'entretien est d'explorer la notion d'accompagnement personnalisé du point de l'intervenant. Prendre connaissance des définitions qu'il en donne, recueillir des exemples concrets de cas d'accompagnement et situer les actions de l'intervenant en lien avec son parcours professionnel.

1. Quel est votre parcours de formation et professionnel ?
 - Quel est votre parcours de formation et professionnel ?
 - Comment en êtes-vous arrivé à être intervenant au CAI ?
 - Depuis combien de temps travaillez-vous ici ?
2. Quelles sont les activités que vous réalisez au CAI ? Quelles sont les activités que vous préférez (raisons) et celles que vous aimez le moins (raisons) ?
3. Pour quelle raison le CAI en est venu à mettre en place l'accompagnement personnalisé. Pour répondre à quels besoins, à quelles préoccupations ?
4. Pouvez- vous m'expliquer ce que les intervenants du CAI entendent par ces 4 types d'accompagnement personnalisé : « Accompagnement intégration, soutien moral, soutien matériel et références ressources ».
 - Demander de définir chaque type et aussi de donner un exemple concret de chaque type.
5. Dans le rapport on voit que certaines familles ont bénéficié d'un ou plusieurs types d'accompagnement, ça semble très aléatoire. Qu'est-ce qui détermine le choix de ces types, selon les familles.
 - Demander des exemples de cas.

6. Comment décririez-vous les clients reçus ? Diriez-vous qu'il y a des personnes, selon nationalité ou statut sociale qui viennent le plus souvent et les « cas » plus exceptionnels ?
7. Est-ce que selon vous, il y aurait des besoins communs aux personnes que vous avez suivies lors de l'accompagnement personnalisé, malgré leur hétérogénéité ?
8. Quels sont les motifs de recours que donnent les personnes qui viennent au CAI ? Quels sont les premiers motifs de venue et les premières demandes des personnes ?
9. Quels pourraient être les signes ou les observations qui vous laissent penser que votre intervention a « réussi » ?
 - Un cas d'accompagnement dont vous vous souvenez particulièrement.
10. Au contraire, est-il arrivé que vous observiez ou que vous ayez l'impression que l'accompagnement personnalisé n'a pas été bénéfique (ou a échoué).
 - Demander de raconter une situation ou un suivi de personne qui l'a marqué
11. Qu'est-ce qui plait dans cette activité d'accompagnement ? Quelles sont ses limites d'après vous ou les difficultés qu'elle représente pour vous ?
12. Si l'on prend l'un ou l'autre des exemples que vous évoquiez tout à l'heure des situations familiales qui vous ont marqué, j'aimerais que vous me parliez (un peu plus) du lien que vous avez tissé avec ces personnes.
 - Comment vivez-vous ces liens interpersonnels ?
 - Comment selon vous, ces liens influencent-ils l'intervention que vous réalisez ?

Annexe 8. Pré-enquête grille d'observation « Atelier cuisine du monde »

Observation participante lors d'une activité de cuisine, en présence de l'intervenante et 10 personnes migrantes.

Samedi 2 novembre 2019.

Durée : de 14h- 16h

Lieu : Ateliers du Projet Bourlamaque

Objectifs visés par l'observation :

Selon les intervenant-e-s cette activité a beaucoup de succès au CAI, un grand nombre de personnes migrantes participent. Nous avons choisi d'aller à cette activité pour quatre raisons :

1. Vérifier cette appréciation, mieux comprendre ce qui peut expliquer que les gens aiment particulièrement cette activité.
2. Selon les intervenant-e-s, la plupart des personnes bénéficiant de l'accompagnement personnalisé participent à cette activité. Ce sera l'occasion de les rencontrer et de créer un premier contact.
3. Lors de l'entrevue semi-dirigée avec un intervenant, il insistait sur le fait que les activités socioculturelles sont indissociables des accompagnements personnalisés. Il disait que même lors de ces activités de groupe, les intervenant-e-s faisaient de l'accompagnement personnalisé, par une attention particulière à chacun, à leurs besoins, par la création et le maintien du lien de confiance, par l'implication des gens dans ce qu'ils entreprennent, par le fait de leur donner une place d'acteur, etc. Nous pourrions observer cette relation entre l'intervenant et chaque participant lors de cette activité.
4. À chaque atelier de cuisine, un-e participant-e propose un menu et devient la-le chef-fe et partage son savoir-faire. Cette activité vise à favoriser les échanges. C'est donc une activité qui est organisée et menée par le/la participante avec les intervenant-e-s. Ce serait l'occasion d'observer de quelle façon les échanges entre les participants se passent, comment ils interagissent.

Description générale du lieu

- Décrire la géographie du lieu
- Donner le nombre de participant-e-s
- Quelle occupation de l'espace ? Comment choisissent-ils leur place pour l'activité ? (à l'arrivée, pendant l'activité, au départ)
 - Qui choisit ces places ? Eux-mêmes, l'intervenante ou Myriam ?
 - Observer les déplacements dans l'espace.
- Aussi observer comment au début, par quel procédé, les intervenantes présentent les participants les uns aux autres, et démarre l'activité.

1. L'appréciation générale des gens de cette activité :

- Observer l'implication des gens ? Savent-ils quoi faire ?
- Observer la participation active (questions, prises de parole, réactivité, rires, sourires, blagues, concentration... etc.)

Quelques questions à poser aux participants :

- Est-ce que c'est la 1^{re} fois que vous participez à l'atelier cuisine ?
- Pourquoi participez-vous à cet atelier ?
- Qu'est-ce que vous appréciez le plus dans cette activité ?
- Pour quelle raison ?

2. Prise de contact entre moi et les participants :

- Est-ce que les participants et l'intervenante viennent vers moi, nous regardent, à quel moment pour quels motifs ?
- Est-ce que c'est plutôt facile d'entrer en contact, commencer une discussion, avec qui ? Pour quelles raisons ?
- Observer les comportements non verbaux et verbaux (quel type de langage, quel ton, quel registre, quel vocabulaire, expressions spécifiques sont utilisés, à quel moment, sens donné aux expressions).

3. Relation entre l'intervenante et le participant

- Comment l'intervenante interagit avec les gens ? À quelle fréquence ? De quoi parlent-ils ?

- Est-ce qu'elle donne des conseils, pose des questions ou écoute plus ce que les gens disent.
- Si nous ne pouvons entendre, noter leur position corporelle, expressions du visage.
- Par quels éléments, pouvons-nous observer la « personnalisation » de ce moment ?
- Quel lien de confiance observe-t-on ?
- Quel soutien moral ?

4. Relation entre participants :

- À quel moment se mettent-ils en relation ? Et comment ?
- Comment Myriam occupe-t-elle son rôle de cheffe cuisinière ? Comment s'adresse-elle aux autres ?
- Observer les interactions, l'entraide entre les participants ?
- Les discussions sont à quels sujets, cuisine ou aussi autres choses ?