



Rapport d'analyse des besoins

Mercier-Hochelaga-Maisonneuve

2023



En partenariat avec :

Montréal 

Québec 



Remerciements

Nous tenons à remercier les répondantes qui ont participé à cette évaluation des besoins en partageant généreusement leurs expériences au sujet de l'accès aux services.

Nous souhaitons également remercier les répondantes et répondants travaillant au sein des organisations de l'arrondissement Mercier-Hochelaga-Maisonneuve pour leur ouverture à partager leurs perspectives et leurs défis dans l'adaptation de leurs services.

Un merci particulier aux organismes qui ont facilité l'accès aux répondantes soit Escale Famille le Triolet, Femmes-relais / La Table de quartier Hochelaga-Maisonneuve, Fondation un Élan pour la Vie, Info-Femmes, La Maison des familles de Mercier-Est, Le Chez-Nous de Mercier-Est et PITREM.

Finalement, cette évaluation des besoins n'aurait pas été possible sans le soutien financier de la Ville de Montréal – Bureau d'intégration des nouveaux arrivants à Montréal et du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration.

Recherche et rédaction : Soraya Boucetta et Amélie Venne

Révision : Ryoa Chung et Asmaa Ibnouzahir

Design graphique : Joseph Pelletier

© Institut F (IF), 2023



En partenariat avec :

Montréal 

Québec 

TABLE DES MATIÈRES

1. Introduction	
1.1. L'INSTITUT F EN BREF	2
1.2. CONTEXTE	2
1.3. LE PROJET <i>DES QUARTIERS FORTS DE LEURS FEMMES IMMIGRANTES</i>	4
1.3.1. Objectifs du projet	
1.3.2. Évaluation des besoins	
2. Méthodologie	
2.1. STRATÉGIE DE RECHERCHE	5
2.2. ÉCHANTILLON ET COLLECTE DE DONNÉES	6
2.3. LIMITES ET CONSIDÉRATIONS ÉTHIQUES	8
3. Obstacles vécus par les femmes immigrantes et racisées dans les services	
3.1. ACCÈS DIFFICILE ET MÉCOMPRÉHENSION DES INFORMATIONS	10
3.2. BARRIÈRE LINGUISTIQUE	11
3.3. SENTIMENT DE RECEVOIR UN TRAITEMENT DIFFÉRENCIÉ	13
4. Défis vécus par les organisations	
4.1. SENSIBILISATION AUX ENJEUX DE L'IMMIGRATION ET ADAPTATION ORGANISATIONNELLE	17
4.2. RELATIONS INTERCULTURELLES ET LANGUE	21
4.3. REPRÉSENTATION DES FEMMES IMMIGRANTES ET RACISÉES AU SEIN DES ORGANISATIONS	22
4.4. VALORISATION DE LA PLURALITÉ ET ANTIRACISME	22
5. Besoins exprimés par les FIR et les organisations en termes d'échanges et de formations	
5.1. BESOINS DES FEMMES IMMIGRANTES ET RACISÉES	24
5.2. BESOINS DES ORGANISATIONS	25
6. Conclusion et recommandations	26
7. Bibliographie	28
ANNEXES	

1.1. L'INSTITUT F EN BREF

Fondé en 2017, l'Institut F a pour mission de promouvoir l'épanouissement des femmes et des jeunes musulman-e-s de diverses origines ainsi qu'un meilleur vivre ensemble au Québec. À travers ses différents programmes, l'organisme s'intéresse aux enjeux vécus par les femmes et les jeunes musulman-e-s ainsi qu'à ceux des femmes immigrantes et racisées (FIR) de toutes origines et confessions. En développant leur pouvoir d'agir, l'organisation vise à influencer et à transformer les rapports sociaux basés sur l'altérisation et la discrimination des groupes. L'Institut F travaille également sur les défis de la gestion de la pluralité et offre des formations aux différents milieux organisationnels avec une perspective antisexiste, intersectionnelle et antiraciste.

1.2. CONTEXTE

D'une manière générale, les personnes immigrantes sont confrontées aux enjeux d'inclusion et d'intégration sociale et professionnelle, mais les femmes immigrantes et racisées vivent ces défis de façon encore plus marquée. Elles se retrouvent davantage en situation de vulnérabilité¹ de par la multiplicité des discriminations qu'elles subissent notamment liées au genre, à la race, à la culture, à la religion et à la classe sociale.

Parmi les éléments qui influent sur le processus d'inclusion figure l'accès aux services de proximité. Ces derniers contribuent au développement du sentiment d'appartenance à la société en créant des solidarités, mais peuvent paradoxalement être des lieux où les FIR vivent de l'exclusion. L'accès de ces femmes aux services de leur quartier peut être entravé par plusieurs facteurs, exacerbant ainsi leur vulnérabilité et contribuant à leur isolement.

Les femmes immigrantes et racisées vivent ainsi des expériences d'accueil différentes, à la fois dans des arrondissements où l'immigration est un fait important, en raison de sa concentration et de sa pluralité, et dans ceux où il s'agit d'un fait plutôt récent, tel que dans l'arrondissement Mercier-Hochelaga-Maisonneuve.

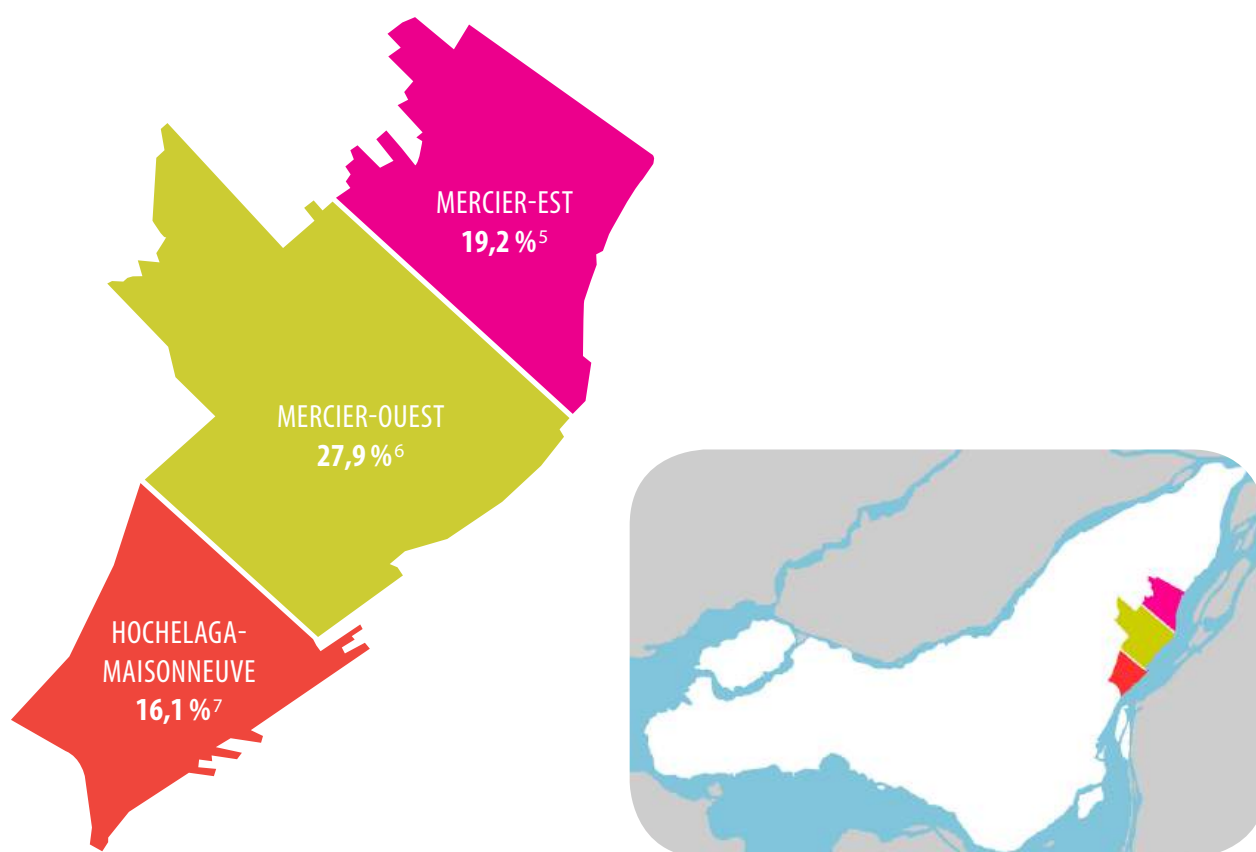
En 2011, les immigrant-e-s formaient 19% de la population de l'arrondissement,² alors qu'en 2016, le pourcentage était de 21%.³

1. Nous considérons la vulnérabilité non pas comme une caractéristique personnelle, mais plutôt un effet structurel en raison d'inégalités, d'exclusion et de discrimination systémique.

2. Ville de Montréal. (2014). *Profil sociodémographique, Arrondissement de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve*. Montréal en statistiques.

3. Ville de Montréal. (2018). *Profil sociodémographique, Recensement 2016, Arrondissement de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve*. Montréal en statistiques.

FIGURE 1 : POURCENTAGE DE PERSONNES IMMIGRANTES PAR QUARTIER (2016)⁴ :



L'immigration est ainsi en constante progression dans les trois quartiers, même si elle demeure moins élevée que dans la plupart des arrondissements de Montréal. Cette progression peut toutefois impliquer des défis à la fois pour les organisations et les femmes immigrantes et racisées, d'où l'importance de sonder ces parties prenantes afin de mieux comprendre leurs interactions. Cette action a été réalisée dans le cadre du projet *Des quartiers forts de leurs femmes immigrantes* entamé par l'Institut F dans l'arrondissement, grâce à l'appui financier de la Ville de Montréal – Bureau d'intégration des nouveaux arrivants à Montréal et du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration.

4. Au moment de publier le rapport, les données de Statistiques Canada pour 2021 portant sur l'immigration dans chacun des quartiers de Montréal n'étaient pas disponibles.

5. Solidarité Mercier-Est. (2021). *Portrait de quartier Mercier-Est*.

6. Caillère, Lucie., Gagnon, Francis., & Giroux, Mireille. (2016). *Mercier-Ouest Portrait de quartier 2016*. Mercier-Ouest quartier en santé.

7. Faulkner, Cassandra., Roy, Michel., Béland, Marie-Pier., (2020). *Portrait de quartier Hochelaga-Maisonneuve 2019*. La Table de quartier Hochelaga-Maisonneuve.

1.3. LE PROJET *DES QUARTIERS FORTS DE LEURS FEMMES IMMIGRANTES*

1.3.1. Objectifs du projet

L'objectif général du projet est de faciliter l'accès des femmes immigrantes et racisées (FIR) aux services de leur quartier afin de favoriser leur inclusion. Plus précisément, le projet vise à :

- Mobiliser les diverses parties prenantes dans les trois quartiers autour des enjeux de l'accès des FIR aux services;
- Renforcer les capacités de participation citoyenne des FIR;
- Outiller le personnel des organisations sur des sujets liés à la pluralité ethnoculturelle et sur les réalités vécues par les FIR;
- Favoriser l'adaptation des approches et des pratiques des services aux réalités des FIR chez les employé-e-s des organisations de l'arrondissement.

1.3.2. Évaluation des besoins

L'Institut F a mené des consultations auprès des femmes immigrantes et racisées habitant dans les trois quartiers de l'arrondissement, et des employé-e-s travaillant au sein de diverses organisations sur le territoire. L'analyse des besoins avait pour objectifs de :

- Connaître les défis vécus par les organisations quant à la prestation des services auprès des FIR;
- Identifier les obstacles des FIR quant à l'accès aux services;
- Mieux comprendre les enjeux liés à l'immigration dans les quartiers;
- Cibler les thématiques sur lesquelles les FIR et les organisations auraient besoin de soutien en matière de formation.



2.1. STRATÉGIE DE RECHERCHE

La méthodologie employée dans le cadre de cette recherche est de type qualitatif pour permettre aux personnes répondantes « d'explorer les émotions, les sentiments ainsi que leurs comportements et leurs expériences personnelles. »⁸

Pour l'Institut F, il était important de rejoindre les femmes immigrantes et racisées dans des lieux qu'elles fréquentent, situés à proximité de chez elles et où une relation de confiance est déjà établie avec les intervenant-e-s. La mobilisation a ainsi été possible grâce à la collaboration des organismes communautaires de chaque quartier :

- Escale Famille le Triolet
- Femmes-relais / La Table de quartier Hochelaga-Maisonneuve
- Fondation un Élan pour la Vie
- Info-Femmes
- La Maison des familles de Mercier-Est
- Le Chez-Nous de Mercier-Est
- PITREM

L'Institut F a également sollicité une femme ayant participé à la cohorte de Femmes-relais d'Hochelaga-Maisonneuve pour agir à titre de mobilisatrice communautaire afin de rejoindre des FIR.

Sept entretiens de groupe ont été animés auprès de ces dernières. Cette approche méthodologique permet de collecter des données probantes tout en mesurant l'expérience de ces femmes. Lors des entretiens, le style semi-directif a été préconisé puisque les thèmes étaient fixés préalablement dans une grille de questions ouvertes (voir l'annexe 1). Toutes ces rencontres ont été enregistrées, avec l'accord des FIR, pour être retranscrites et ainsi procéder à une analyse rigoureuse des informations récoltées.

Lors de ces mêmes entretiens de groupe, un questionnaire, disponible en français, en anglais et en espagnol, a été rempli par les mêmes femmes participantes (voir l'annexe 2).

Finalement, trois entrevues individuelles supplémentaires ont été réalisées avec trois femmes afin de leur permettre de s'exprimer davantage sur leur expérience personnelle.

8. Aubin-Auger, Isabelle., Mercier, Alain., Baumann, Laurence., Lehr-Drylewicz, Anne-Marie., & Imbert, Patrick. (2008). Introduction à la recherche qualitative. *Exercer, La revue française de médecine générale*, 19(84), p. 143.

Concernant les organisations, 15 entrevues ont été réalisées au total : 8 ont eu lieu de manière individuelle, six ont réuni deux collègues d'une même organisation et une entrevue a réuni trois collègues. Des notes ont été prises de manière manuscrite et certaines entrevues ont été enregistrées. Pour tous les entretiens, le style semi-directif a également été préconisé, avec l'utilisation d'une grille de questions ouvertes (voir l'annexe 3).

Certaines expériences mentionnées par les FIR ou le personnel des organisations seront utilisées, de façon anonyme, pour enrichir les outils de formation qui leur sont destinés.

2.2. ÉCHANTILLON ET COLLECTE DE DONNÉES

La collecte de données a été réalisée de mai à octobre 2022.

Auprès des femmes immigrantes et racisées

L'échantillon des répondantes est composé de 35 femmes immigrantes et racisées habitant actuellement dans l'arrondissement ou y ayant habité au cours des dernières années : 14 résidentes de Mercier-Est, 9 d'Hochelaga-Maisonneuve, 6 de Mercier-Ouest et 6 d'un autre quartier.

FIGURE 2 : PROVENANCE DES RÉPONDANTES

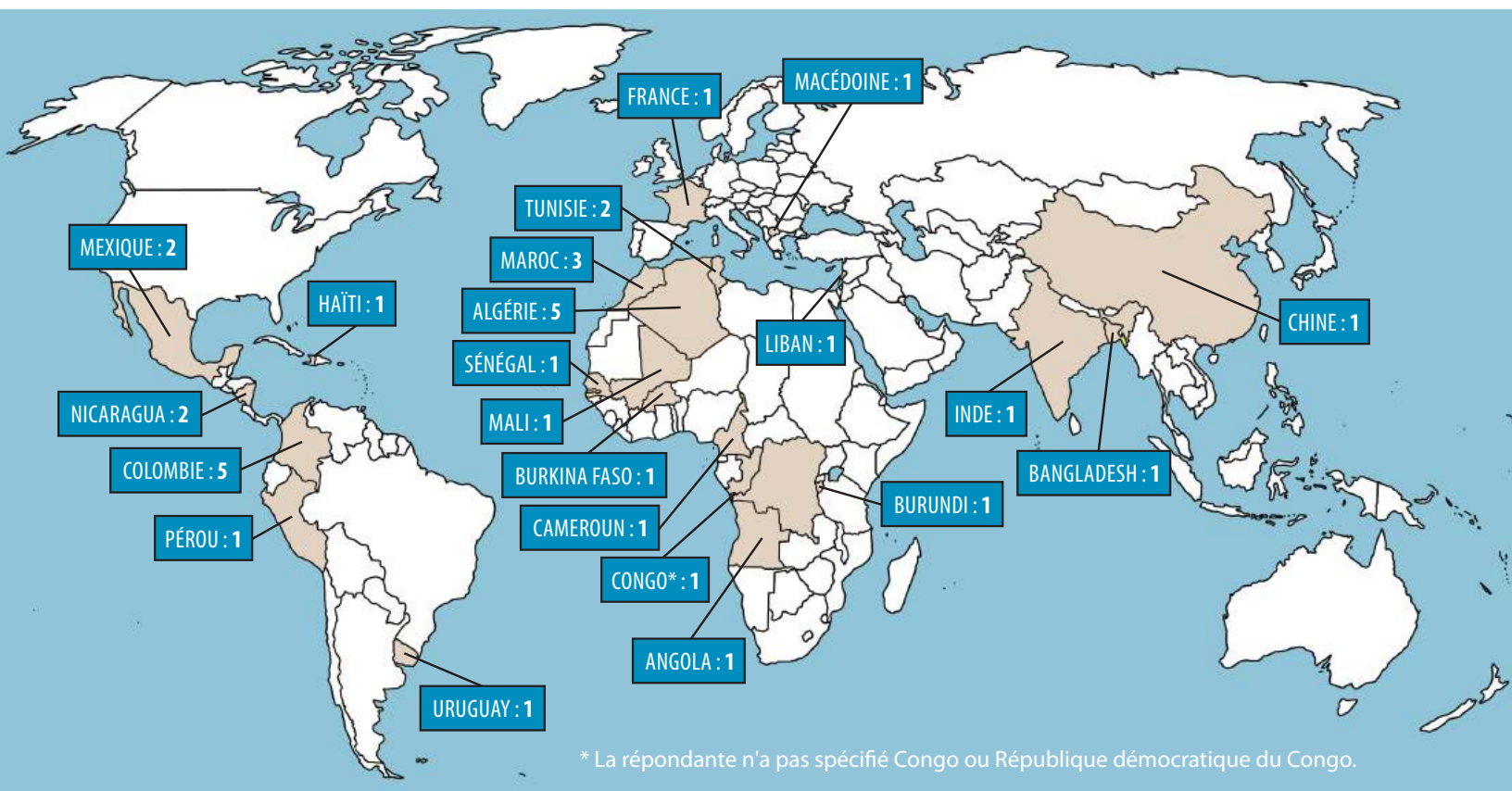


FIGURE 3 : **STATUTS**



FIGURE 4 : **NOMBRE D'ANNÉES AU CANADA**



FIGURE 5 : **RELIGION**

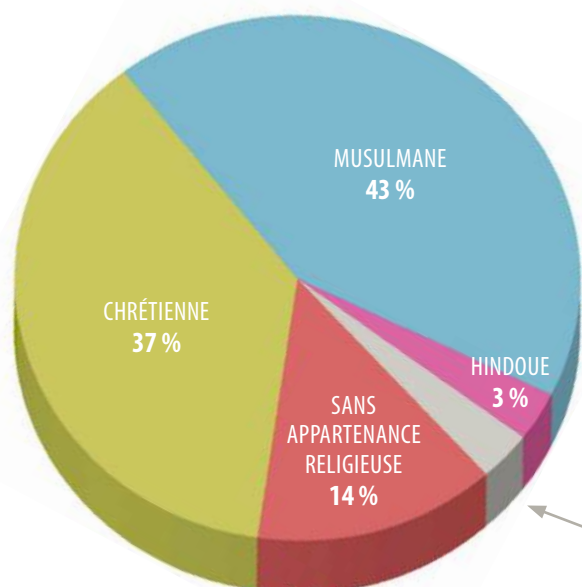
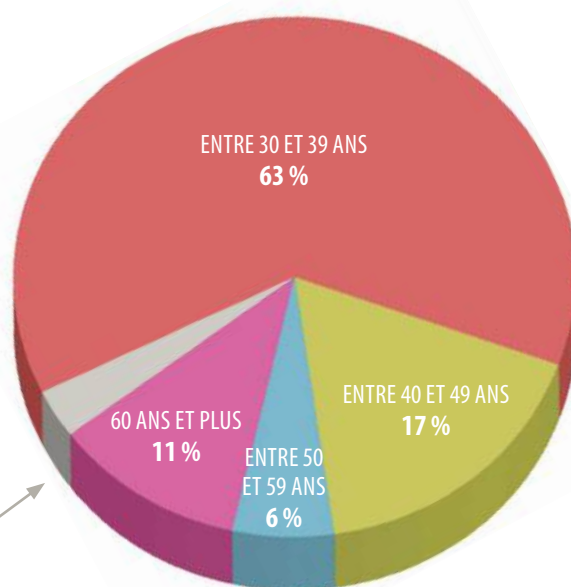


FIGURE 6 : **ÂGE**

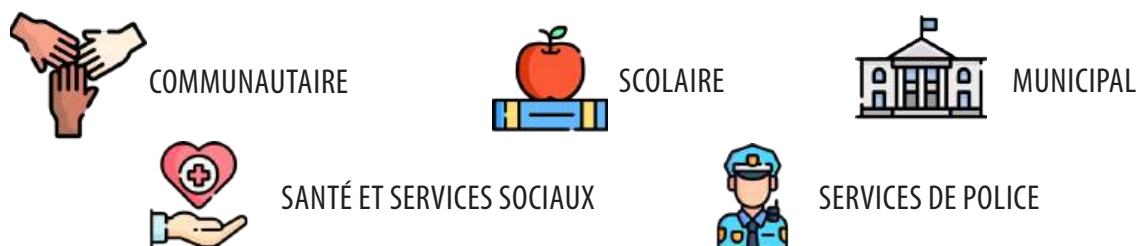


Dans la volonté de rejoindre des femmes s'identifiant à une diversité de genres ou en situation de handicap, l'Institut F a également approché deux organismes travaillant auprès des immigrant-e-s et réfugié-e-s des communautés LGBTQIA2+ à Montréal ainsi qu'une organisation pour la défense des droits des personnes en situation de handicap. Toutefois, aucune rencontre de consultation n'a pu avoir lieu avec ces organisations.

Auprès des organisations

Concernant les entretiens auprès des organisations, l'Institut F a approché 37 organismes et institutions de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve œuvrant dans les milieux de la santé et des services sociaux, de l'éducation, de l'action communautaire ainsi que des services municipaux. Ce sont 15 organisations (cinq par quartier) qui ont répondu favorablement à la demande de consultation.⁹

Souhaitant rejoindre les actrices et acteurs du milieu de l'éducation, l'Institut F a approché différentes directions d'écoles, mais aucune rencontre de consultation avec elles n'a pu avoir lieu.



2.3. LIMITES ET CONSIDÉRATIONS ÉTHIQUES

Informations reçues

Une des principales limites de la recherche consiste dans le fait que certaines FIR rencontrées lors des entretiens de groupe n'avaient pas toutes les mêmes informations concernant l'objectif de la consultation. En effet, l'information qui leur a été transmise par les organismes collaborateurs était parfois différente d'un organisme à l'autre, influençant probablement leurs attentes, leur préparation et la façon dont elles percevaient la rencontre. Cela a également pu être influencé par l'interprétation du prospectus remis par l'Institut F avant la rencontre. Par conséquent, le temps de mise en contexte et d'introduction était parfois long, car certaines femmes n'étaient pas prêtes à aborder les sujets visés.

Format des entretiens de groupe

Bien que les entretiens de groupe aient permis l'échange d'expériences et de stratégies entre les femmes, le format n'a pas permis d'approfondir les expériences individuelles. Certains éléments de réponses étaient nommés rapidement ou en toute fin de rencontre, ce qui a justifié la décision de mener des entrevues individuelles *a posteriori*.

9. Étant donné que l'étude a été menée sur un seul arrondissement, nous préférons ne pas nommer le nombre d'organisations dans chacun des milieux pour conserver la confidentialité des répondant-e-s.

Période de la collecte de données

La période de la collecte de données n'a pas facilité la participation des directions d'écoles, car la fin d'année scolaire et la rentrée étaient des moments forts occupés.

Biais de désirabilité sociale

Par ailleurs, comme dans toute recherche, le biais cognitif de désirabilité sociale¹⁰ a pu avoir un impact sur les réponses données tant par les FIR que par les personnes travaillant au sein des organisations.

Traduction et modification de prénoms

Puisque certains groupes de discussion avec les FIR ont eu lieu en anglais ou en espagnol, les citations qui en ont été extraites ont été traduites librement pour les besoins du présent rapport.

Finalement, par souci d'éthique, il convient de mentionner que tous les prénoms des répondantes et des répondants ayant participé aux consultations ont été modifiés afin de préserver leur anonymat.

10. « Le biais de désirabilité sociale se définit comme la tendance à se présenter de façon favorable devant d'autres individus en fonction de certaines normes sociales établies. » Shortcuts/Raccourcis. (2022). *Raccourcis | Guide pratique des biais cognitifs* [Information]. Shortcuts/Raccourcis. <https://www.shortcogs.com>

L'Institut F a mené des consultations auprès de femmes immigrantes et racisées (FIR) ayant différents statuts d'immigration, origines et religions qui demeurent (ou ont demeuré récemment) dans les trois quartiers de l'arrondissement, afin d'écouter et de documenter leurs expériences auprès des services de proximité.

Les femmes interrogées sont confrontées — ou l'ont été — à la réalité du processus migratoire qui implique la reconquête d'un nouvel environnement, avec une prise de conscience que celui-ci peut être semé d'embûches. Celles nouvellement arrivées au Québec ont cité, par exemple, ne pas savoir où aller pour inscrire leur(s) enfant(s) à l'école ou pour avoir un rendez-vous médical; elles ne connaissent pas encore les organismes ou institutions du quartier.

Outre ce dernier élément, les FIR ont mentionné d'autres obstacles qui limitent leur accès aux services. Dans la ville, comme dans leur quartier, elles vivent des expériences ambivalentes. Tout au long de ce rapport, nous explorons les thèmes récurrents qui ont émergé lors des groupes de discussion et des entrevues individuelles pour illustrer les différents témoignages émis par ces femmes.

Les obstacles relevés s'articulent autour de trois points :

- Accès difficile et mécompréhension des informations
- Barrière linguistique
- Sentiment de recevoir un traitement différencié



3.1. ACCÈS DIFFICILE ET MÉCOMPRÉHENSION DES INFORMATIONS

Le thème dominant qui a émané des consultations se concentre sur l'accessibilité et la compréhension des informations sur les services. Plusieurs témoignages de femmes rencontrées reflètent les difficultés qu'elles ont à obtenir des informations explicites et claires concernant les services de proximité.

Dans un premier temps, certaines femmes disent avoir été renvoyées à de **l'information qui se trouve uniquement en ligne**, alors qu'elles n'ont pas toutes facilement accès à Internet. Pour certaines, cela complexifie le décryptage des informations.

Ensuite, plusieurs femmes rencontrées disent **recevoir un grand nombre d'informations qu'elles ne comprennent pas**. Elles nomment le peu de temps disponible au sein des organisations pour leur expliquer les ressources vers lesquelles on les réfère, à défaut de quoi elles se sentent submergées dans un flot d'informations. De plus, les services sont parfois différents selon le statut d'immigration et il s'avère difficile pour les femmes de naviguer parmi eux.



« *Oui on te donne de l'information. On te donne une quantité de feuillets et de papiers, mais qui peut t'aider à comprendre comment faire, comment naviguer dans ce processus ? Ça a été difficile et c'est toujours difficile pour moi. (...) Ne pensez pas que je veuille qu'on me donne tout sur un plateau d'argent, ce n'est pas ça. Mais je voudrais avoir l'information complète et un moment avec quelqu'un qui pourra m'accompagner.* » — Daniela

Finalement, quelques femmes ont le sentiment que des employé·e·s à l'accueil ou des professionnel·le·s avec qui elles se sont entretenues ne leur donnent que **des informations partielles**. Pour l'une des femmes interrogées, l'omission de transmettre l'information est intimement liée aux rapports de pouvoir :

« *C'est une question de pouvoir, car en gardant les connaissances, les informations, les agents se garantissent une sorte de maintien du pouvoir.* » — Sofia

Ce qu'évoque cette femme est en lien avec l'approche de Stehr (2000) qui expose que « le savoir constitue un pouvoir d'action » (Ibid : 168), ce qui permet à une personne qui maîtrise l'information de pouvoir agir sur son milieu. Comme il est évoqué par différent·e·s chercheur·e·s, la non-reconnaissance des besoins des immigrant·e·s à accéder à l'information peut représenter un frein à leur participation sociale. (Drudi, 2021; Benhadjoudja, 2014)

3.2. BARRIÈRE LINGUISTIQUE

Pour les FIR qui ne maîtrisent pas le français, la langue semble constituer la barrière la plus importante au moment du premier contact avec les services de proximité, mais aussi lors de la prestation du service lui-même.

« *La personne m'a dit : "Désolée je ne parle pas anglais." Ça veut dire qu'on ne peut pas communiquer, je ne peux pas expliquer, je ne peux pas comprendre ce qu'elle dit.* » — Ashvini



Certaines femmes allophones ont la perception que des organisations retiennent certaines informations parce qu'elles ne parlent pas encore le français. Elles soulignent également le fait que leur non-maîtrise du français a parfois été la cause de remarques désobligeantes ou d'un agacement de la part des professionnel-le-s.

« *Mon français n'est pas parfait. J'ai un fort accent. Parfois, des gens me font répéter et me disent : "Je ne comprends pas. Non, je ne comprends pas. Ça [sic] n'est pas du français ce que vous dites." C'est très frustrant, parce que je suis partie pour avoir une nouvelle vie; je fais des efforts pour apprendre, pour parler. Je ressens que c'est comme si on me disait : "Je ne vous comprends pas, alors je ne vais pas vous donner le service".* » — Paula

Derrière cette barrière linguistique, les femmes expriment une frustration de ne pas avoir l'information complète et la détresse avec laquelle elles doivent cohabiter dans leur quotidien.

« *C'était terrible pour moi. Je m'inquiétais. Je me sentais très triste. Je ne pouvais pas dormir la nuit parce que je ne savais pas comment allait ma fille à l'école.* » — Ashvini

« *Je suis arrivée ici et je ne parlais pas français. [...] J'ai recommencé à zéro. Si j'avais su tous les services qu'il y avait ici, je serais rendue plus loin.* » — Carmen

Elles doivent apprendre à naviguer avec le manque et/ou le grand nombre de renseignements éparés qui leur sont donnés, tout en étant attentives à ne pas se laisser submerger par la pression sociale relative à la « vitesse souhaitée » quant à leur intégration dans leur nouvel environnement et leur apprentissage du français.

Pour pallier cela, les femmes allophones essaient de trouver des stratégies alternatives en s'appuyant, par exemple, sur les réseaux de consoeurs immigrantes pour avoir l'information sur les services de proximité :

« *J'ai récolté beaucoup d'informations via des immigrantes comme moi. Ce n'est pas via le CLSC ou des intervenantes.* » — Zafira

« *Pour mon premier et pour mon deuxième enfant, je ne connaissais pas les services que le gouvernement pouvait nous donner. Pour mon troisième enfant, c'est une femme au parc qui m'a donné le nom d'un programme.* » — Ashvini

3.3. SENTIMENT DE RECEVOIR UN TRAITEMENT DIFFÉRENCIÉ

L'accueil est un moment important de l'intervention sociale de proximité puisque c'est le premier contact qui donne la première impression. Il concerne toutes les personnes que cela soit un-e bénévole, un-e agent-e d'accueil ou un-e professionnel-le. L'approche bienveillante du personnel au sein des organisations a le potentiel de renforcer le lien de confiance avec les femmes immigrantes et de procurer un sentiment de sécurité. À contrario, un accueil froid ou une posture de fermeture peut insécuriser certaines femmes et les décourager à demander des explications ou même à retourner dans l'organisation.

Certaines femmes arrivées plus récemment expriment des expériences ambivalentes ou négatives, en lien avec l'attitude ou le non-verbal des personnes travaillant au sein des organisations. Lorsqu'elles se rendent dans les organisations de proximité, quelques femmes parlent de leur crainte d'être victimes de préjugés et de leur sentiment de ne pas être dans un espace sécuritaire.



« Pour moi, c'est pas facile de dire ce qui se passe dans la maison (sic) avec [le personnel] parce que finalement, il y a comme une connaissance du service, mais à la fois une impossibilité de se rapprocher avec les gens qui font le service, par peur des préjugés. » — Sofia

« Parfois on fréquente des organismes ou on rencontre des intervenants, mais on n'a pas le goût de parler, parce qu'on se sent... on a peur, par exemple. » — Noor

D'autres femmes laissent entendre qu'on leur réserve un traitement différencié en raison de leurs caractéristiques personnelles (la couleur de leur peau, leur religion, leur origine ethnique) ou de leur statut migratoire. Celles qui ont rapporté ces constats étaient des femmes noires et des femmes musulmanes qui portaient le foulard.

« Ils voient que tu viens d'arriver, ils ne veulent pas t'aider alors qu'ils doivent le faire. » — Victoire

« C'est le train-train quotidien, c'est le calvaire. [...] Je me sens un peu opprimée. Je sens que les yeux sont concentrés malheureusement sur les nationalités arabo-musulmanes et africaines. » — Yasmine

« Je sens qu'il y a une surveillance. Ce que Yasmine et moi on est en train de vivre avec l'école, on n'est pas les seules [femmes immigrantes]. » — Amina

Pour remédier à cette disparité dans les services reçus, des femmes ont développé une stratégie pour repérer les employé-e-s qui pourront mieux répondre à leur question. Elles sont ainsi amenées à différer leurs demandes pour être certaines de pouvoir s'entretenir avec une personne qui aura davantage une attitude d'écoute et d'ouverture vis-à-vis d'elles.

« *Quand tu regardes quelqu'un, tu vas savoir si la personne veut t'aider, mais tu regardes l'autre, tu vas savoir qu'elle ne veut pas aider. [...] Alors il ne faut pas forcer, je vais chercher une autre personne qui va m'aider jusqu'au bout.* » — Adelina

Des répondantes soulignent également que les comportements d'autrui ont une influence sur leur confiance et leur estime d'elles-mêmes. Malgré qu'on les traite généralement respectueusement dans les services du quartier, l'attitude négative d'une seule personne peut les chambouler.

« *Si cette personne a agi comme ça avec moi, elle peut le refaire à plein d'autres après moi. C'est important de le dire aujourd'hui, parce que ça affecte l'estime de soi.* » — Paula

Par ailleurs, plusieurs femmes interrogées et habitant au Québec depuis plus de 15 ans nomment que leurs expériences avec les services de proximité ont toujours été positives. Ceci peut être dû à une multitude de facteurs (statut migratoire, origine, langue parlée, religion, etc.) dont l'étude et l'analyse dépassent l'étendue de la présente évaluation; l'objectif de cette dernière — compte tenu du temps et des ressources disponibles — étant d'identifier les obstacles à l'accès aux services de proximité.

L'expérience des femmes interrogées démontre que l'accueil au sein d'une même organisation ou institution peut différer selon l'employé-e rencontré-e. Dès lors, elles se questionnent si une femme blanche, francophone et née au Québec aurait eu le même traitement. Bien qu'aucune femme ne le nomme ainsi, la réalité qu'elles décrivent correspond à de la discrimination systémique : « La discrimination systémique découle d'une interaction entre des attitudes et des décisions teintées de préjugés et des modèles organisationnels ou des pratiques institutionnelles. Lorsque cette interaction nuit ou exclut les membres d'un groupe présentant des caractéristiques protégées par la Charte des droits et libertés, on parle de discrimination systémique. Même si elle n'est pas voulue, il s'agit quand même de discrimination. »¹¹



11. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. (s. d.). *La discrimination* | CDPDJ [Information]. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Consulté 13 mars 2023, à l'adresse <https://www.cdpdj.qc.ca/fr/vos-obligations/ce-qui-est-interdit/la-discrimination>

Bien que certaines femmes soient conscientes de ne pas avoir bénéficié des mêmes services que d'autres femmes dans la même situation, il reste difficile pour elles de mesurer ces actes et d'avoir des preuves tangibles. Les femmes rencontrées évoquent dans un premier temps une forme d'incertitude et de malaise à se reconnaître comme victimes de préjugés, de discrimination ou de racisme, car les actes qu'elles ont vécus ne sont pas toujours explicites. Elles évoquent pouvoir commencer à en mesurer le caractère avéré, *a posteriori*, en se comparant avec d'autres femmes immigrées et racisées lors des discussions. Nous pouvons analyser cela avec les concepts de choc discriminatoire, de sentiment d'illégitimité à critiquer la société d'accueil et du manque d'espaces sécuritaires pour discuter de ces sujets.



Choc discriminatoire

La prise de conscience qu'on a été victime de racisme ou de discrimination peut prendre du temps, selon les individus. La difficulté pour ces femmes à reconnaître les micro-agressions, par exemple, peut s'expliquer par le fait qu'elles n'aient jamais été victimes de racisme auparavant. Il est important de rappeler que la grande majorité des femmes rencontrées vivaient jusqu'à présent dans leur pays d'origine, où elles faisaient partie du groupe majoritaire. Par conséquent, expérimenter pour la première fois des comporte-

ments racistes ou discriminants peut rester inconscient. Ces paroles ou gestes peuvent être d'autant plus douloureux qu'ils sont difficiles à identifier et à démontrer.



Les femmes rencontrées n'ont pas toutes vécu ce que Drudi (2021 : 77) appelle le choc discriminatoire, soit « le sentiment d'un individu d'être à la fois différencié (distancé, mis à l'écart) et inférieur (jugé moins performant, moins compétent, inadéquat) sur la seule base de son appartenance à un groupe en raison de son origine ethnique ou nationale, la "race", la couleur, la religion, la langue ou le sexe et ce, sans égard à son adaptation fonctionnelle, sociale ou culturelle à son nouvel environnement et sans égard à sa maîtrise des référents culturels de la société

d'accueil. Autrement dit, une prise de conscience à un moment précis d'une différence ou d'une stigmatisation qui révèle une exclusion qui était occultée jusqu'à présent et qui engendre une souffrance sociale, un malaise identitaire et une rupture de confiance dans le lien social. »

Selon Drudi, la prise de conscience d'avoir été traités différemment peut amener les individus à éprouver un sentiment d'exclusion et de stigmatisation; ce qui est paradoxal, car pour plusieurs immigrant-e-s, le Canada représentait un pays de droits.



Illégitimité à critiquer la société d'accueil

Un autre élément pouvant expliquer le malaise des femmes à nommer le racisme ou la discrimination est le sentiment d'illégitimité à pouvoir critiquer la société d'accueil, au regard de leur statut migratoire. Le sentiment de légitimité à critiquer la société dans laquelle on vit semble être en corrélation avec la notion de citoyenneté, et par conséquent du statut. Or, les femmes immigrantes et racisées représentent l'Autre, le « non-nous », dans l'imaginaire commun, soit de nouvelles arrivantes considérées comme étrangères dans la citoyenneté (Bilge, 2010). Pour certaines personnes du groupe majoritaire, les immigrant·e·s sont simplement perçu·e·s comme des membres de minorités ethniques, évoluant en parallèle de la société. Ces stéréotypes peuvent rendre la participation sociale des immigrant·e·s plus difficile car, comme l'évoque Frozzini (2014), les personnes qui ne se sentent pas pleinement accueillies préféreront ne pas participer à la vie sociale.

Le phénomène peut également s'expliquer par ce qu'évoque Gonçalves Rocha (2020 : 87), à savoir l'hospitalité coloniale; c'est-à-dire que l'hospitalité du pays d'accueil se retrouve inmanquablement « reliée au point de vue du dominant, de celui qui, dans la discordance du pouvoir, dans l'autorité du "je t'accueille chez moi", s'impose sur l'autre ». On envoie ainsi un message signifiant à la personne immigrante, « je te laisse une place chez moi, mais ne l'oublie pas, je suis chez moi » (Derrida, 2005 : 186, cité dans Gonçalves Rocha, 2020).

Ce phénomène sociologique amène implicitement ces femmes immigrantes à se sentir illégitimes quant à leur possibilité de critiquer les pratiques des organisations ou institutions de leur pays d'accueil. Cela se révèle encore plus difficile pour les femmes ayant des statuts précaires.



Les personnes ayant un statut, exemple demandeur d'asile, n'osent pas s'exprimer de peur de la fragilité de leur situation, par crainte de dénonciation. » — Cristina

Manque d'espaces sécuritaires pour en parler

Un dernier élément important à considérer correspond au fait que les enjeux de racisme et de discrimination ne semblent pas faire l'objet de discussions ou d'activités organisées par et pour des femmes immigrantes et racisées dans l'arrondissement. À travers ce qui a été évoqué par les femmes, nous comprenons qu'il existe peu ou pas d'espaces pour qu'elles puissent aborder ces questions.

Plusieurs femmes ont d'ailleurs mentionné que les entretiens de groupes pour les consultations dans le cadre de ce projet étaient pour elles le premier espace où elles avaient pu nommer ces situations et échanger avec d'autres FIR sur le sujet.

Finalement, certaines femmes ont révélé avoir une charge mentale importante et des difficultés à réussir leur insertion professionnelle et ne se sentent pas en mesure de réagir et de répondre au racisme ou à la discrimination qu'elles ont vécue.

L'Institut F a mené des consultations auprès de personnes travaillant au sein de différentes organisations situées dans l'arrondissement Mercier-Hochelaga-Maisonneuve. Les objectifs de ces rencontres étaient de mieux comprendre les défis liés à l'inclusion des femmes immigrantes et racisées (FIR) dans les quartiers et au sein des organisations. Cela a également permis de connaître les sujets sur lesquels le personnel des organisations aimerait échanger ou apprendre.

Les personnes interrogées travaillent dans des institutions des milieux de la santé et des services sociaux, des services municipaux ainsi que des organismes communautaires.

Les défis soulignés par les répondant·e·s s'articulent autour de quatre points :

- Sensibilisation aux enjeux de l'immigration et adaptation organisationnelle
- Relations interculturelles et langue
- Représentation des FIR au sein des organisations
- Valorisation de la pluralité et antiracisme

4.1. SENSIBILISATION AUX ENJEUX DE L'IMMIGRATION ET ADAPTATION ORGANISATIONNELLE

Dans l'arrondissement, l'immigration est un fait plutôt récent. Ce contexte apporte des défis quant à l'adaptation des organisations et des quartiers aux besoins des personnes immigrantes, et plus particulièrement des femmes immigrantes.

Plusieurs personnes rencontrées ont mentionné que l'immigration et l'inclusion des personnes immigrantes sont des sujets peu abordés au sein des organisations ou dans la concertation entre les organisations d'un même quartier. Pour certaines, cela s'explique par le fait que l'immigration soit un phénomène plutôt récent.

« Je sens beaucoup d'autres organisations qui se sentent démunies, comme nous, sur l'immigration. La réalité de l'immigration dans le quartier, c'est nouveau et c'est nouveau pour plusieurs organisations. » — Marie-Claude

D'autres ont le sentiment qu'on perçoit l'immigration et l'inclusion comme des enjeux lointains qui ne concernent pas l'arrondissement.

« Dans Mercier-Hochelaga-Maisonneuve, on a parfois l'impression que l'immigration, ça se passe ailleurs, dans d'autres quartiers, dans Côte-des-Neiges ou Saint-Michel, mais pas ici. » — Patricia

Selon les éléments exposés, les personnes interrogées semblent se trouver dans l'une des différentes étapes du processus de sensibilisation sur les enjeux liés à l'immigration, et plus spécifiquement, sur ceux liés à l'inclusion des femmes immigrantes et racisées.

Méconnaissance :

Méconnaissance des informations liées à l'immigration dans le quartier.



Il n'y a pas personne qui parle pas français dans Hochelaga.(sic) » — Mario



L'immigration, ce n'est pas un enjeu du quartier. » — Louise

Information :

Connaissance des informations liées à l'immigration, sans questionnement ou désir de changement.

Sensibilisation :

Prise de conscience des enjeux dans l'accès aux services et des obstacles que cela peut engendrer pour les personnes immigrantes en général. Sensibilité sur le besoin d'entreprendre des actions dans un futur proche.



On est dans une époque d'éveil. Mais maintenant, il faut se poser la question sur comment passer de l'éveil à la mise en place d'actions. » — Marie-Claude



On ne va pas vers les immigrants, mais il faudrait. » — Houda

Mobilisation :

Une analyse est réalisée et des stratégies spécifiques ont été mises sur pied, selon les populations cibles, au niveau organisationnel ou communautaire.

FIGURE 7 : **PROCESSUS DE SENSIBILISATION**



Grand besoin pour des services spécifiques aux personnes immigrantes

Le nombre de personnes immigrantes a considérablement augmenté depuis ces dernières années et certains quartiers constatent un manque de ressources pour bien accueillir et accompagner les personnes nouvellement arrivées¹². Dans Hochelaga-Maisonneuve, on retrouve ALPA et le projet Femmes-relais. Toutefois, dans les quartiers de Mercier-Ouest et de Mercier-Est, outre l'organisme Le Pont qui œuvrait jusqu'à récemment auprès des familles demandeuses d'asile, on ne trouve aucun autre organisme qui a pour principale mission l'accueil et l'accompagnement des personnes immigrantes.



Plusieurs organismes communautaires rencontrés se sont ainsi adaptés — ou travaillent à le faire — afin d'offrir des services de première nécessité aux familles immigrantes qui arrivent dans le quartier. Les demandes que leur formulent les FIR sont très diversifiées et touchent différents sujets : famille, logement, aide alimentaire, recherche d'emploi, papiers d'immigration, aide psychosociale, etc. De plus, les nouvelles arrivantes ne connaissent pas encore l'organisation du territoire et les missions des différents organismes. Certains organismes communautaires rencontrés vivent donc des difficultés à répondre à l'étendue des besoins des femmes immigrantes. Pour

d'autres organismes, les difficultés se cristallisent autour des femmes demandeuses d'asile. En effet, des intervenant·e·s ont exprimé être démuni·e·s face aux procédures liées aux profils de ces personnes, les conduisant à devoir se former régulièrement sur les procédures en vigueur.

Plusieurs personnes rencontrées dénoncent le manque de moyens dont elles disposent pour pouvoir garantir un accompagnement social de qualité pour les femmes immigrantes qui les interpellent. Tant dans les organismes que dans les institutions, elles souhaitent offrir plus de soutien aux FIR, mais elles sont freinées soit par la structure et les procédures de leur organisation, soit par le manque de temps ou de moyens financiers.

Ces professionnel·le·s se retrouvent alors en porte-à-faux entre, d'un côté, les exigences de l'intervention sociale en termes d'efficacité, et de l'autre, la situation parfois très précaire des FIR pour lesquelles une aide adaptée ne peut pas toujours être proposée. Des personnes déclarent être parfois dépassées puisqu'elles reçoivent des demandes qui vont au-delà de leur mission :



On a le sentiment d'être le bureau central : on a des demandes pour trouver un emploi, trouver une école de francisation, un logement, des tampons, des brosses à dents. [...] Nous, on fait ce qu'on peut, mais il y a beaucoup de besoins auxquels on ne peut pas répondre. » — Camille

12. Caillère, Lucie., Gagnon, Francis., & Giroux, Mireille. (2016). *Mercier-Ouest Portrait de quartier 2016*. Mercier-Ouest quartier en santé.

D'autres nomment le fait que les FIR reçoivent régulièrement des listes de ressources informatives sans qu'elles puissent être accompagnées pour en comprendre le contenu. Cet élément est d'ailleurs corroboré par la grande majorité des femmes immigrantes rencontrées. De ce fait, les intervenant-e-s constatent que plusieurs nouvelles arrivantes sont confuses face à ce flux d'information; elles ne savent pas par où commencer leurs démarches, ni quel organisme appeler.

« *On trouve ça vraiment important de pouvoir les accueillir parce que souvent, ces femmes-là ou ces familles-là arrivent et n'ont accès à aucun service; ils (sic) sont à bout de souffle. Ils veulent des services, mais ils ne comprennent pas à quoi ils ont droit. (...) On doit faire preuve d'une grande créativité.* » — Caroline

Une grande part des personnes que nous avons rencontrées sont conscientes des multiples défis vécus par les personnes immigrantes; c'est pourquoi elles réitèrent le rôle crucial du travail de proximité dans le processus d'inclusion des femmes immigrantes et racisées. Par exemple, les projets Femmes-relais dans Hochelaga-Maisonneuve et Citoyens-relais dans Mercier-Est (d'une manière plus large) proposent des initiatives nécessaires puisqu'ils permettent de rejoindre des familles immigrantes et de les accompagner dans la connaissance des services du quartier.

En somme, plusieurs organisations rencontrées tentent de mettre en œuvre un accompagnement auprès des FIR, mais elles sont confrontées à une problématique sociale bien plus large que leur mission, au sein de laquelle les intervenant-e-s essaient de se frayer un chemin et de faire ce qui leur est possible.

Utilisation de l'ADS+

Au regard des entretiens réalisés, nous percevons qu'il y a peu d'application de l'analyse différenciée selon les sexes et intersectionnelle (ADS+). Dans certains organismes ou institutions, il n'y a pas — ou il n'y a plus — d'analyse des besoins spécifiques des différentes populations cibles. D'autres personnes soulignent que leur organisation intervient de la même manière pour toute la population; leur souhait étant d'offrir des services de manière « égalitaire » à toutes et à tous.

Ce caractère « neutre et universel » des services, dispensés avec la mission de servir de manière identique toutes les personnes sans distinction de race, de culture ou d'origine ethnique fait écho au daltonisme racial (*colorblindness*). En utilisant une approche généraliste, on omet de reconnaître les vulnérabilités spécifiques que ces personnes peuvent vivre et qui les poussent aux marges de la société. Cela induit ainsi une carence dans la réflexion sur les enjeux vécus par différents groupes et peut entraîner une inadéquation entre les besoins des groupes cibles et les stratégies d'action mises en place au niveau organisationnel.





4.2. RELATIONS INTERCULTURELLES ET LANGUE

Les relations interculturelles sont nommées comme étant des défis dans l'accueil et l'intervention auprès des FIR puisque les malentendus ou les chocs culturels freinent la compréhension mutuelle. Les personnes rencontrées relèvent, par exemple, les différences entre elles et certaines FIR dans la manière de s'exprimer, dans la conception de l'aide, dans la façon de créer des liens et dans les représentations sociales.

Le personnel des organisations est de plus en plus encouragé à inclure l'approche interculturelle dans l'accueil et l'intervention, notamment pour développer une sensibilité face à la pluralité¹³ culturelle, mais aussi pour apprendre comment analyser ses propres références culturelles afin de mieux comprendre « l'Autre ». Comme l'expliquent Cohen-Emerique et Rothberg, « l'important est d'apprendre à cerner ses cadres de références pour éviter les jugements de valeur, les attributions erronées, les actions inadéquates et lutter contre "la bête immonde" qu'est le racisme lequel peut, dans certains contextes, s'infiltrer en tout un chacun ».¹⁴

Sans surprise, la barrière de la langue est souvent désignée comme un défi pour offrir les services aux femmes immigrantes puisqu'elle limite également la compréhension mutuelle. Pour faire face à ce défi, des intervenant-e-s disent s'appuyer sur leurs collègues ou sur des partenaires pour l'interprétariat et la traduction parce que les services « à l'externe » ne sont pas facilement accessibles, ni pour le milieu communautaire, ni pour le milieu institutionnel. Néanmoins, pour certaines personnes interrogées, la barrière de la langue ne doit pas être un moyen de se désengager de sa responsabilité en tant que « prestataire de services ». À ce sujet, une intervenante signale qu'il y a un manque d'information dans le réseau scolaire quant aux services d'interprétation qui peuvent être offerts aux parents allophones.

« Les enfants doivent traduire, mais ce n'est vraiment pas l'idéal, ce n'est pas souhaité. »
— Marion

13. L'Institut F préfère utiliser le terme « pluralité » qui renvoie au fait d'être plusieurs groupes dans la société, y compris le groupe majoritaire. Le terme « diversité » est souvent utilisé pour désigner uniquement les groupes minoritaires racisés en supposant que la culture majoritaire n'en fait pas partie. Aussi, le terme a longtemps été utilisé dans une perspective de folklorisation des cultures autres que celle du groupe majoritaire de descendance franco-canadienne.

14. Cohen-Emerique, Margalit., & Rothberg, Ariella. (2015). Introduction. Dans *La méthode des chocs culturels* (p. 7-12). Presses de l'EHESP. <https://www.cairn.info/la-methode-des-chocs-culturels--9782810903467-p-7.htm>



4.3. REPRÉSENTATION DES FEMMES IMMIGRANTES ET RACISÉES AU SEIN DES ORGANISATIONS

La représentation joue un rôle important pour qu'une personne puisse s'identifier et se reconnaître dans les structures et les organisations. À ce sujet, trois professionnel-le-s interrogé-e-s notent que le peu de présence de femmes immigrantes et racisées dans les organisations de proximité représente un obstacle à leur accès aux services. Selon ces répondant-e-s, le fait que des institutions ou organismes aient un personnel uniquement ou très majoritairement blanc peut causer des appréhensions chez les FIR.

« *C'est un frein quand toutes les personnes qui t'accueillent dans une organisation sont blanches. Ça peut amener un sentiment d'insécurité.* » — Patricia

Hormis ces trois personnes, elles-mêmes racisées, qui se sont exprimées sur cette réalité, très peu d'organisations rencontrées soulignent l'importance que les femmes immigrantes et racisées puissent être davantage représentées au sein même de leurs services.

Être en interaction avec des personnes qui nous ressemblent au sein des organisations peut contribuer au renforcement du sentiment d'appartenance à la société, et par le fait même, favoriser le sentiment d'être à sa place. Dans cette perspective, une employée issue de l'immigration et racisée pourrait avoir une sensibilité particulière vis-à-vis des FIR, parce qu'elle a expérimenté la réalité du parcours migratoire et qu'elle peut vivre des enjeux similaires, notamment ceux liés au racisme.

4.4. VALORISATION DE LA PLURALITÉ ET ANTIRACISME

Selon les personnes interviewées, les activités organisées au sein des organisations ou à l'échelle du quartier visent beaucoup la valorisation de la pluralité culturelle dans son aspect folklorique : souper multiculturel, spectacle de musique de différents pays, café-rencontre interculturel, etc. Les initiatives qui abordent les problématiques de la discrimination ou du racisme semblent toutefois moins présentes.¹⁵

15. Notons les conférences organisées sur le sujet lors des Rencontres interculturelles, organisées par la Table de quartier Hochelaga-Maisonneuve, qui ont eu lieu en ce sens en 2020-2021.



Des répondant·e·s ont également souligné que les formations dédiées aux personnes travaillant dans les organisations des trois quartiers semblent davantage mettre l'accent sur les relations interculturelles que sur les approches antiracistes.

Pourtant, les deux types de formations sont complémentaires et permettent l'analyse des enjeux sous différents angles : « Tandis que la formation à la diversité culturelle sensibilise et vise la compréhension des codes de personnes d'origines diverses, la formation antiraciste vise à éliminer la violation des droits fondamentaux enchâssés dans la Charte des droits et libertés de la personne. Elle met l'accent sur les iniquités vécues par les personnes racisées et les personnes autochtones, les causes sociohistoriques de ces iniquités, les rapports de pouvoir qui autorisent la discrimination raciale et les manifestations systémiques qui la perpétuent. »¹⁶

Il est pertinent de souligner que les personnes ayant nommé le besoin de sensibilisation dans les organisations sur les sujets des stéréotypes, des préjugés et du racisme sont elles-mêmes des personnes racisées. Une seule personne blanche (sur treize) a nommé ce besoin, ce qui renvoie à la notion de privilèges; c'est-à-dire que lorsqu'une personne fait partie du groupe majoritaire (blanc, francophone, né au Québec), elle n'est pas victime de racisme et elle ne prend pas toujours conscience de ses manifestations et de ses impacts sur les personnes qui le subissent.

L'intégration d'approches antiracistes dans les milieux communautaire et institutionnel semble ainsi encore peu discutée.

16. Office de consultation publique de Montréal. (2020). *Résumé du rapport de la consultation sur le racisme et la discrimination systémique dans les compétences de la Ville de Montréal*. p. 14

5.1. BESOINS DES FEMMES IMMIGRANTES ET RACISÉES

Les femmes consultées ont exprimé des besoins d'échanges et de formations sur les thèmes suivants :

- Connaître ou mieux connaître les services offerts dans le quartier;
- Développer des compétences en lien avec l'affirmation de soi et la prise de parole en public;
- Savoir comment réagir face aux préjugés, aux micro-agressions et à la discrimination;
- Renforcer la confiance en soi;
- Connaître leurs droits comme parents et ceux de leurs enfants à l'école;
- Identifier des moyens pour mieux accompagner leurs enfants dans leur processus d'intégration;
- Connaître des ressources en cas de violence conjugale (adaptées à leur situation d'immigration);
- Développer des attitudes et compétences en lien avec les relations interculturelles.



5.2. BESOINS DES ORGANISATIONS

Le personnel consulté a exprimé des besoins d'échanges et de formations sur les thèmes suivants :

- Connaître les réalités de différentes femmes immigrantes et racisées : les défis liés à leur parcours migratoire et à leur intégration, et ceux liés aux activités quotidiennes; savoir comment elles se sentent dans ce processus;
- Connaître les barrières qui se dressent devant les FIR pour l'accès aux services;
- Identifier des stratégies qui permettent de mieux adapter les services aux besoins des FIR et de mieux atteindre les groupes sous-représentés;
- Favoriser l'adoption de pratiques inclusives au sein des organisations;
- Développer des attitudes et des compétences en lien avec les relations interculturelles;
- Connaître les manifestations actuelles du racisme;
- Créer des espaces de discussions entre les organisations et les FIR; et
- Organiser un colloque ou développer une concertation entre les organisations permettant des échanges sur différents enjeux touchant les familles immigrantes.

« On aimerait savoir comment rejoindre les femmes immigrantes et comment mieux adapter nos services. » — Jacynthe

« On a besoin de discuter avec ces gens-là. » — Dominic

« On a besoin de faire du réseautage entre les organisations communautaires et institutionnelles qui travaillent avec les familles immigrantes. C'est pratiquement inexistant. » — Lise

Certaines organisations ont émis le souhait que ces espaces d'échanges et de formations puissent être offerts aux employé·e·s occupant différentes fonctions (accueil, intervention, administration, etc.), aux directions et aux bénévoles s'impliquant au sein de leur organisation.

L'analyse des entretiens avec les organisations et les femmes immigrantes et racisées nous a permis de mieux comprendre les enjeux liés à l'inclusion de ces dernières sur le territoire de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve.

Le travail de recherche a d'abord permis à l'Institut F d'être à l'écoute des FIR et de valoriser leurs différentes expériences. Cette évaluation des besoins confirme d'ailleurs la nécessité d'offrir des espaces sécurisés afin que ces femmes puissent s'exprimer librement sur les réalités qu'elles vivent. Les FIR ont nommé être confrontées à des obstacles d'ordres divers. En premier lieu, le manque d'accessibilité à l'information concrète au regard de leur situation et la méconnaissance des services de proximité sont mentionnés comme étant des enjeux centraux. Pour certaines, les difficultés d'accès sont également renforcées par une barrière linguistique importante qui limite leur compréhension de leurs droits sociaux et qui contribue à leur isolement. À cela viennent s'ajouter le sentiment d'être traitées différemment et la discrimination vécue. Ainsi, plusieurs femmes se retrouvent à la croisée des vulnérabilités, selon leur race, leur origine ethnique, leur statut migratoire et leur classe sociale. La stigmatisation et l'essentialisation — l'acte de les réduire à une seule étiquette — contribuent à modifier leur confiance en elles-mêmes et accentuent les difficultés à faire entendre leur voix. Il est important pour elles d'acquérir des outils et une confiance pour savoir les affronter.

Par ailleurs, les rencontres avec les organisations ont quant à elles démontré l'intérêt des personnes interrogées à échanger au sujet de l'immigration et de l'inclusion, et à mieux analyser l'impact de leurs pratiques sur l'accessibilité des services pour les FIR. Ces consultations ont permis à l'Institut F de comprendre les défis rencontrés au sein des organisations et des quartiers.

Finalement, cette analyse des besoins démontre la pertinence de sonder les points de vues des FIR et des milieux organisationnels afin de mieux saisir leurs intérêts et leurs besoins spécifiques. L'intégration et l'inclusion ne doivent pas être vues seulement comme un acte individuel et volontaire des personnes immigrantes, mais plutôt comme une responsabilité partagée avec la société d'accueil. Ainsi, les organisations doivent s'interroger sur leurs pratiques et politiques et s'engager à les rendre plus inclusives. Les FIR pourront alors avoir plus facilement accès aux services de leur milieu.

Recommandations

Dans le but de mieux répondre aux besoins des femmes immigrantes et racisées dans l'arrondissement de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve, il est important de saisir les recommandations qui émanent des expériences des résidentes ainsi que celles des organisations qui y travaillent afin de pouvoir réfléchir aux actions à entreprendre.

FACILITER LES RAPPORTS ENTRE LES ORGANISATIONS ET LES FEMMES IMMIGRANTES

- Assurer une concertation des différents milieux sur les enjeux spécifiques liés à l'immigration dans les quartiers.
- Développer des stratégies pour rejoindre davantage les groupes de personnes immigrantes sous-représentés dans les activités ou les services.
- S'assurer de la disponibilité de la traduction et de l'interprétariat lors des services offerts pour favoriser une inclusion progressive.
- Outiller le personnel sur l'approche féministe intersectionnelle pour contribuer à renforcer l'analyse des expériences des femmes immigrantes et racisées qui vivent à l'intersection de plusieurs oppressions.
- Outiller le personnel des différentes organisations afin d'adopter une réflexivité quant à leur attitude vis-à-vis des femmes immigrantes relativement aux biais inconscients, aux privilèges et aux rapports de pouvoir.
- Créer des espaces de discussion réunissant les organisations et les femmes immigrantes et racisées.

RENFORCER LA PARTICIPATION SOCIALE DES FEMMES IMMIGRANTES ET RACISÉES

- Diffuser régulièrement les informations en plusieurs langues sur les services des organisations communautaires et des institutions dans les espaces de socialisation des femmes immigrantes, dans chaque quartier (différentes fêtes nationales, lieux de culte, parcs, restaurants, etc.).
- Mettre en place des espaces pour que la parole des femmes immigrantes et racisées puisse s'exprimer sans jugement.
- Sensibiliser les FIR sur leurs droits et comment faire face à la discrimination et au racisme.
- Renforcer les capacités des FIR sur des sujets leur permettant d'assurer une participation sociale active et une reprise de pouvoir.
- Organiser des rencontres entre les FIR et des modèles de FIR ayant réussi à améliorer leur situation familiale et professionnelle malgré les défis de l'immigration.

Aubin-Auger, Isabelle., Mercier, Alain., Baumann, Laurence., Lehr-Drylewicz, Anne-Marie., & Imbert, Patrick. (2008). Introduction à la recherche qualitative. *Exercer, La revue française de médecine générale*, 19(84), 142-145.

Benhadjoudja, Leila. (2018). Les femmes musulmanes peuvent-elles parler ? *Anthropologie et Sociétés*, 42(1), 113-133. <https://doi.org/10.7202/1045126ar>

Bilge, Sirma. (2010). « ... alors que nous, Québécois, nos femmes sont égales à nous et nous les aimons ainsi » : La patrouille des frontières au nom de l'égalité de genre dans une « nation » en quête de souveraineté. *Sociologie et sociétés*, 42(1), 197-226. <https://doi.org/10.7202/043963ar>

Caillère, Lucie., Gagnon, Francis., & Giroux, Mireille. (2016). *Mercier-Ouest Portrait de quartier 2016*. Mercier-Ouest quartier en santé.

Cohen-Emerique, Margalit., & Rothberg, Ariella. (2015). Introduction. Dans *La méthode des chocs culturels* (p. 7-12). Presses de l'EHESP. <https://www.cairn.info/la-methode-des-chocs-culturels--9782810903467-p-7.htm>

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. (s. d.). *La discrimination | CDPDJ* [Information]. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Consulté 13 mars 2023, à l'adresse <https://www.cdpcdj.qc.ca/fr/vos-obligations/ce-qui-est-interdit/la-discrimination>

Derrida, Jacques. (2005). Force de loi: le «fondement mystique de l'autorité». Paris : Galilée

Drudi, Guy. (2021). L'apport de l'intervention communautaire: prévenir le choc discriminatoire et favoriser la participation sociale des personnes immigrantes. Dans H. El Hage (Éd.), *Racisme et antiracisme agir en milieu de l'éducation* (p. 75-84). Institut de recherche sur l'intégration professionnelle des immigrants.

Faulkner, Cassandra., Roy, Michel., Béland, Marie-Pier., (2020). *Portrait de quartier Hochelaga-Maisonneuve 2019*. La Table de quartier Hochelaga-Maisonneuve.

Frozzini, Jorge. (2018). L'interculturalisme selon Gérard Bouchard. Dans L. Emongo & B. W. White (Éds.), *L'interculturel au Québec : Rencontres historiques et enjeux politiques* (p. 91-113). Presses de l'Université de Montréal. <https://doi.org/10.4000/books.pum.5443>

Goncalves Rocha, Renan. (2020). De l'hospitalité décoloniale : L'aporie disruptive chez Derrida. *Oxímora. Revista Internacional de Ética y Política*, 17, 86-98. <https://doi.org/10.1344/oxi.2020.i17.31217>

Office de consultation publique de Montréal. (2020). *Résumé du rapport de la consultation sur le racisme et la discrimination systémique dans les compétences de la Ville de Montréal*.

Shortcuts/Raccourcis. (2022). *Raccourcis | Guide pratique des biais cognitifs* [Information]. Shortcuts/Raccourcis. <https://www.shortcogs.com>

Stehr, Nico. (2000). Le savoir en tant que pouvoir d'action. *Sociologie et sociétés*, 32(1), 157-170. <https://doi.org/10.7202/001773ar>

Solidarité Mercier-Est. (2021). *Portrait de quartier Mercier-Est*.

Ville de Montréal. (2014). *Profil sociodémographique, Arrondissement de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve*. Montréal en statistiques.

Ville de Montréal. (2018). *Profil sociodémographique, Recensement 2016, Arrondissement de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve*. Montréal en statistiques.

MISE EN CONTEXTE

L'organisme et le projet

L'Institut F est un organisme communautaire autonome qui travaille sur des enjeux touchant les femmes musulmanes et les femmes immigrantes de toutes origines et confessions.

Nous faisons présentement des rencontres de consultation auprès des femmes immigrantes et racisées de l'arrondissement Mercier-Hochelaga-Maisonneuve, dans le cadre du projet ***Des quartiers forts de leurs femmes immigrantes***. L'objectif du projet est de favoriser l'accès des femmes immigrantes aux services de proximité. Le projet comprend ces activités :

- 1) Consultation des femmes immigrantes et des organisations (séparément)
- 2) Ateliers pour les femmes et les organisations (séparément)
- 3) Rencontres de réflexion collectives pour penser à des pistes de solutions (ensemble)

Consultation

Aujourd'hui, nous souhaitons vous consulter pour connaître les expériences que vous avez vécues au sein des services de votre quartier : dans les organismes communautaires, à l'école de votre enfant, à la clinique médicale ou au CLSC, au poste de police ou pour les services municipaux.

Nous vous invitons d'abord à répondre à des questions par écrit. Ensuite nous discuterons ensemble pour approfondir les questions.

Confidentialité

Les informations que vous fournirez demeureront confidentielles, c'est-à-dire que seules Amélie Venne et Soraya Boucetta y auront accès. Votre nom et votre quartier de résidence ne seront jamais mentionnés dans les documents. Aucune photo ne sera prise durant la rencontre.

Nous souhaitons enregistrer la discussion afin de pouvoir conserver les informations et nous y référer. Suite aux rencontres de consultations, un rapport d'analyse sera produit et diffusé aux personnes participantes et au public, afin de faire connaître les opinions des femmes immigrantes.

Nous vous remercions sincèrement pour votre temps et votre participation !

QUESTIONS

1. Si l'accueil et le service ont été satisfaisants, pourriez-vous nous dire pourquoi ?
Quel élément/attitude a facilité l'échange/le service ?
2. Si l'accueil et le service n'ont pas été satisfaisants, pourriez-vous nous dire pourquoi ?
3. Vous sentiez-vous à l'aise pour exprimer vos besoins ? (Difficultés, émotions, demande de services, etc.) ?
4. Avez-vous déjà eu besoin d'un service et vous n'y avez pas eu accès ?
5. A-t-on déjà eu une attitude ou un comportement inapproprié envers vous lors de vos démarches pour accéder à des services ?
6. Est-ce qu'on vous a déjà fait des remarques liées à votre origine, religion, ethnie, couleur de peau ou autre ?
7. En ce qui concerne les services, quelle stratégie/compétence avez-vous développée pour exprimer vos besoins ?
8. Si nous devions imaginer ensemble un atelier de formation, pour vous, sur un de ces sujets, qu'aimeriez-vous y retrouver ?
9. Quel moment serait l'idéal pour participer à ces ateliers ? En avant-midi, en après-midi ou en soirée ?
Pendant la semaine ou la fin de semaine ?

QUESTIONNAIRE INDIVIDUEL POUR LES FEMMES IMMIGRANTES ET RACISÉES

1. Quel est votre prénom ? _____
2. Quel est votre pays d'origine ? _____
3. Depuis combien de temps êtes-vous au Canada ? _____
4. Dans quel quartier habitez-vous ?
 - ☐ Hochelaga-Maisonneuve
 - ☐ Mercier-Ouest
 - ☐ Mercier-Est
 - ☐ Autre
5. Quel est votre statut ?
 - ☐ Citoyenne canadienne
 - ☐ Résidente permanente
 - ☐ Résidente temporaire
 - ☐ Réfugiée
 - ☐ Demandeuse d'asile
 - ☐ Sans statut
6. À quel groupe d'âge appartenez-vous ?
 - ☐ 18 à 29 ans
 - ☐ 30 à 39 ans
 - ☐ 40 à 49 ans
 - ☐ 50 à 59 ans
 - ☐ 60 ans et plus
7. À quelle identité de genre vous identifiez-vous ? _____
(Femme, femme trans, personne non binaire, etc.)

8. Quelle est votre religion ?

- ☐ Bouddhiste
- ☐ Chrétienne
- ☐ Hindoue
- ☐ Juive
- ☐ Musulmane
- ☐ Sikhe
- ☐ Spiritualité traditionnelle autochtone
- ☐ Spiritualité traditionnelle africaine
- ☐ Autre religion
- ☐ Sans appartenance religieuse

9. Avec quels types de services avez-vous été en contact pour vous ou votre famille ?

- ☐ CLSC ou clinique médicale
- ☐ Services municipaux (bibliothèque, maison de la culture, mairie/conseil d'arrondissement...)
- ☐ Organismes communautaires (maison de la famille, aide au logement, cuisine collective...)
- ☐ École primaire ou secondaire de votre enfant
- ☐ Poste de police

10. Lorsque vous allez au CLSC ou dans une clinique médicale, comment qualifiez-vous l'accueil et le service du personnel ? (Les personnes ont-elles été attentives à votre demande ? Ont-elles démontré de l'attention à votre égard ? Ont-elles su répondre à votre besoin ? Vous ont-elles expliqué les services ?)

- ☐ Très satisfaisants
- ☐ Satisfaisants
- ☐ Moyennement satisfaisants
- ☐ Pas très satisfaisants
- ☐ Pas du tout satisfaisants
- ☐ Je ne suis jamais allée au CLSC ou dans une clinique médicale

11. Lorsque vous allez dans des services municipaux (bibliothèque, maison de la culture, conseil d'arrondissement, etc.), comment qualifiez-vous l'accueil et le service du personnel ? (Les personnes ont-elles été attentives à votre demande ? Ont-elles démontré de l'attention à votre égard ? Ont-elles su répondre à votre besoin ? Vous ont-elles expliqué les services ?)

- ☐ Très satisfaisants
- ☐ Satisfaisants
- ☐ Moyennement satisfaisants
- ☐ Pas très satisfaisants
- ☐ Pas du tout satisfaisants
- ☐ Je ne suis jamais allée dans un service municipal

12. Lorsque vous allez dans des organismes communautaires (maison de la famille, aide au logement, cuisine collective...etc.), comment qualifiez-vous l'accueil et le service du personnel ? (Les personnes ont-elles été attentives à votre demande ? Ont-elles démontré de l'attention à votre égard ? Ont-elles su répondre à votre besoin ? Vous ont-elles expliqué les services ?)

- ☐ Très satisfaisants
- ☐ Satisfaisants
- ☐ Moyennement satisfaisants
- ☐ Pas très satisfaisants
- ☐ Pas du tout satisfaisants
- ☐ Je ne suis jamais allée dans un organisme communautaire

13. Lorsque vous allez à l'école de vos enfants, comment qualifiez-vous l'accueil et le service du personnel ? (Les personnes ont-elles été attentives à votre demande ? Ont-elles démontré de l'attention à votre égard ? Ont-elles su répondre à votre besoin ? Vous ont-elles expliqué les services ?)

- ☐ Très satisfaisants
- ☐ Satisfaisants
- ☐ Moyennement satisfaisants
- ☐ Pas très satisfaisants
- ☐ Pas du tout satisfaisants
- ☐ Je ne suis jamais allée à l'école
- ☐ Non applicable

14. Lorsque vous allez au poste de police, comment qualifiez-vous l'accueil et le service du personnel ?

(Les personnes ont-elles été attentives à votre demande ? Ont-elles démontré de l'attention à votre égard ? Ont-elles su répondre à votre besoin ? Vous ont-elles expliqué les services ?)

- ☐ Très satisfaisants
- ☐ Satisfaisants
- ☐ Moyennement satisfaisants
- ☐ Pas très satisfaisants
- ☐ Pas du tout satisfaisants
- ☐ Je ne suis jamais allée au poste de police

15. Suite à la rencontre d'aujourd'hui, que souhaiteriez-vous recevoir ?

- ☐ Le rapport d'analyse
- ☐ L'invitation à participer à la planification des ateliers (sans obligation)
- ☐ L'invitation à participer aux ateliers (sans obligation)

Écrivez votre courriel si vous avez sélectionné une option : _____

GRILLE D'ENTREVUE POUR LE PERSONNEL DES ORGANISATIONS

1. De quelle(s) façon(s) votre organisation offre t-elle des services à des femmes immigrantes ?
2. Quels sont les profils des femmes immigrantes qui ont recours à vos services ?
3. Quelles expériences vos services ont-ils avec les femmes immigrantes et racisées ?
(Est-ce plutôt facile, plutôt difficile ...) Pouvez-vous nous expliquer pourquoi ?
4. Selon vous, qu'est-ce qui facilite l'accès des femmes immigrantes et racisées à vos services ?
5. Qu'est-ce qui pourrait constituer un obstacle ?
6. Y a-t- il des stratégies qui ont été mises en place pour faire face aux demandes ? Si oui lesquelles ?
7. Dans le cadre du projet, nous allons travailler sur des ateliers et des outils pour les organisations.
Quels seraient les sujets sur lesquels vous aimeriez apprendre ou échanger ?