

L'élaboration d'outils pour l'intervention auprès des travailleuses et travailleurs migrants temporaires au Québec

Jorge Frozzini^a, Valérie Mvogo Balla^b

RÉSUMÉ. La présence grandissante des travailleuses et des travailleurs migrants temporaires (TMT) sur le territoire canadien et québécois à travers le Programme des travailleurs étrangers temporaires (PTEET) fait en sorte que les demandes pour combler leurs besoins (socioéconomiques, socioculturels, etc.) augmentent année après année. Dans ce contexte, les organismes communautaires sont de plus en plus sollicités pour venir en aide aux TMT afin de faciliter leur accès aux services (médicaux, psychologiques, juridiques) ou simplement afin de clarifier des informations. Malheureusement, ces organismes communautaires ont souvent très peu de ressources pour répondre à toutes les demandes. Ce texte présente une initiative d'élaboration de trois outils (une carte, un répertoire et un guide) pour faciliter le travail d'intervention des acteurs du terrain auprès des TMT. La première section présente les outils et les besoins auxquels ils répondent. La deuxième section se concentre sur les défis rencontrés lors de la conception de ces outils ainsi que de la réception que le projet et les outils ont eue à ce jour. Le texte termine par une réflexion générale.

ABSTRACT. *The growing presence of temporary migrant workers (TMW) in Canada and Quebec through the Temporary Foreign Worker Program (TFWP) means that the demands to meet their needs (socio-economic, socio-cultural, etc.) increase year after year. In this context, community organizations are increasingly solicited to help TMTs, in order to facilitate their access to services (medical, psychological and legal) or simply to clarify information. Unfortunately, these community organizations often have very few resources to respond to all the requests. This text presents an initiative to develop three tools (a map, a directory and a guide) to facilitate the work on the field. The first section presents the tools and the needs they address. The second section focuses on the challenges encountered during the design of these tools and the reception that the project and the tools have had to date. The text concludes with a general reflection.*

Introduction

Depuis plusieurs années, nous observons une présence de plus en plus grande de travailleuses et de travailleurs migrants temporaires (TMT)¹, c'est-à-dire des personnes autorisées à séjourner temporairement sur le territoire canadien, notamment pour travailler auprès d'un employeur déterminé. Au Québec, ce nombre est passé de 12 545 en 2014 à 23 300 en 2019 (MIFI, 2020). Au Canada, le

nombre est passé de 340 000 en 2017 à 470 000 en 2019 (Lu, 2020).

Récemment, le gouvernement québécois a obtenu, de la part du gouvernement fédéral, l'augmentation du seuil établi pour le nombre de postes pouvant être occupés par des TMT dans le volet Postes à bas salaire du Programme des travailleurs étrangers temporaires (PTEET) afin entre autres de passer de 10 % à 20 % dans certains secteurs et d'éliminer les

^a Ph. D., titulaire de la Chaire de recherche du Canada en communication interculturelle et technologies de gestion en contexte pluraliste, professeur agrégé, Université du Québec à Chicoutimi

^b Doctorante en développement régional, coordonnatrice du projet Accompagner les (im)migrants et les intervenants à la Chaire de recherche du Canada en communication interculturelle et technologies de gestion en contexte pluraliste, Université du Québec à Chicoutimi

seuils pour les professions qui ont obtenu l'accès à un traitement simplifié (Champagne, 2021).

Cette tendance à l'augmentation des TMT n'est pas récente et s'inscrit dans un changement majeur des préférences dans le domaine de l'immigration. Par exemple, en 2008, le nombre de personnes ayant un statut temporaire a dépassé, pour la première fois dans l'histoire récente du Canada, celui des individus qui arrivent au pays avec la résidence permanente (Bureau du vérificateur général du Canada, 2009). L'augmentation de la présence des TMT devient un défi dans la mesure où les programmes qui permettent leur arrivée au pays sont problématiques en raison de la discrimination systémique que ces derniers perpétuent (Ayala et collab., 2021; Carpentier et Fiset, 2011).

Au Canada, l'immigration économique et temporaire comprend deux grands programmes :

1. le Programme de mobilité internationale (PMI), qui permet aux employeurs d'embaucher un travailleur temporaire sans avoir besoin d'une étude d'impact sur le marché du travail (EIMT), c'est-à-dire une évaluation théorique de l'impact que l'offre d'emploi auprès d'un TMT aura sur le marché du travail canadien. Ce programme n'a pas non plus besoin que l'employeur obtienne un certificat d'acceptation du Québec (CAQ). Ce dernier constitue une confirmation de l'acceptation, par le MIFI, que la personne puisse séjourner temporairement au Québec pour travailler; et
2. le Programme des travailleurs étrangers temporaires (PTET), où l'EIMT et le CAQ sont requis.

Ces programmes permettent aux employeurs canadiens d'aller chercher des TMT lorsqu'ils ne peuvent pas pourvoir les postes avec des travailleuses ou travailleurs canadiens ni des résidentes et résidents permanents. Le principal objectif de ces programmes gouvernementaux est de combler un besoin de main-d'œuvre pendant une courte période ou encore d'aller chercher des personnes qualifiées au bénéfice du développement du pays. Or, ce type de programme existe depuis fort longtemps dans le monde (Griffith, 2014) et, au Canada, le PTET a officiellement été mis en place en 1973 (Nakache, 2013). Par contre, la question de la temporalité des postes à pourvoir est remise en question par plusieurs observateurs, car, concrète-

ment, on fait appel de façon récurrente à ces programmes pour venir pourvoir les mêmes postes d'une année à l'autre.

Le PTET comprend quatre volets : le volet agricole, le Programme des travailleurs agricoles saisonniers, les postes à haut salaire et les postes à bas salaire. Chacun de ces volets comprend des limites et des particularités propres (p. ex., la couverture médicale, l'accès aux garderies et les possibilités d'accès à la résidence permanente des TMT). De plus, la défense de leurs droits juridiques (sur le travail, des chartes des droits, etc.) devient difficile pour les TMT en raison des limites inscrites à ce sujet dans le PTET, mais aussi pour d'autres facteurs sociaux et culturels (p. ex., la compréhension de la langue, les difficultés liées au parcours migratoire et à l'adaptation d'un nouvel environnement social) (Frozzini, 2017; Frozzini et Law, 2017).

Ce contexte force les acteurs des localités à s'adapter pour répondre aux divers défis liés à l'inclusion que cette situation impose, tout comme commencent à le faire les municipalités à travers le Québec depuis les dernières années (Frozzini, 2019; Larouche-LeBlanc, 2019). En raison de son implication en première ligne sur le terrain, le milieu communautaire est constamment sollicité pour répondre aux besoins pressants des TMT (Shragge, 2013). Pour y arriver, les intervenants et intervenantes doivent être bien au fait de la situation particulière des TMT (conditions socioéconomiques, structures des programmes gouvernementaux, etc.).

Cela n'est pas une mince tâche, surtout si on prend en compte la précarité du financement des groupes communautaires, les changements de personnel, etc. La surcharge de travail à laquelle font face les intervenants et intervenantes constitue un obstacle majeur au développement d'outils efficaces pour mieux aider les TMT. De plus, la recherche d'information est parfois difficile à obtenir auprès de divers ministères et organismes. Il est quasiment impossible pour les organismes communautaires de dédier une ressource à l'accompagnement des TMT. Et même si plusieurs intervenants développent des expertises précieuses à travers le temps, le transfert de celles-ci est souvent difficile au sein même des groupes communautaires pour diverses raisons. La rotation du personnel dans les organismes communautaires en est peut-être la plus importante.

Ces raisons nous ont conduits à proposer un projet, en partenariat avec le Centre des travailleurs et travailleuses immigrants (IWC-CTI) de Montréal, pour aider à répondre en partie à cette problématique. Avec plus de 20 ans d'expérience sur le terrain, cet organisme a développé une expertise de plus en plus reconnue en défense des droits des (im)migrants² et des TMT en particulier. Depuis plusieurs années, le IWC-CTI constate un nombre croissant d'appels provenant d'autres organismes et de TMT qui ont eux-mêmes besoin d'aide. C'est dans ce contexte que l'idée de développer trois outils pour venir en aide aux intervenants et, par ricochet, aux TMT a surgi : une carte interactive de la présence des TMT sur le territoire québécois, un répertoire des ressources en (im)migration et un guide pour accompagner les TMT et pour les TMT.

Dans cet article, nous présentons le projet qui a permis l'élaboration de ces outils, les difficultés rencontrées lors de leur élaboration, leur réception dans le milieu communautaire et, enfin, une réflexion à propos des perspectives pour poursuivre le travail.

1. Outils développés

Le développement d'outils pour aider lors d'une intervention auprès des travailleuses et travailleurs migrants temporaires au Québec est le produit d'une demande explicite de notre partenaire dans le cadre du projet *Accompagner les (im)migrants et les intervenants : éléments de compréhension et d'intervention pour les groupes communautaires québécois*. Cette initiative a obtenu une subvention du Fonds des services aux collectivités du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur en 2019.

Nous avons commencé les travaux avec l'objectif d'offrir des ateliers en présentiel à travers le Québec et d'élaborer un guide d'intervention. Toutefois, peu de temps après l'obtention de la subvention, la pandémie de COVID-19 a été déclarée, ce qui nous a forcés à repenser l'ensemble du projet. Ainsi, les ateliers ont été transformés en webinaires effectués à l'aide de la plateforme Zoom (entre le 3 novembre et le 3 décembre 2020), puis l'idée de développer un répertoire et une carte a surgi lors des discussions avec une intervenante et le coordonnateur du IWC-CTI. Cette idée a été favorisée par le fait que le partenaire a toujours partagé avec nous une vision commune de l'objectif du projet, c'est-à-dire aider les intervenants et intervenantes à mieux répondre aux besoins des

TMT. De plus, nous savions que nous pouvions effectuer de petits changements en cours de route, tout en répondant aux objectifs du projet initial.

L'idée de concevoir les trois outils d'intervention provient d'une longue expérience de terrain qui a guidé le IWC-CTI à nous les proposer. Pourquoi ces trois outils en particulier? Plusieurs raisons ont justifié ce choix :

1. Il est très difficile pour la plupart des organismes de savoir où se retrouvent les TMT. Si ces derniers ne contactent pas les organismes pour obtenir de l'aide, habituellement, il est impossible de les localiser. Or, pour organiser efficacement les interventions, cette information (nombre de TMT sur tel territoire, leurs secteurs d'activité, etc.) permet de mieux planifier les besoins en ressources;
2. Souvent, lors des interventions, il y a des TMT qui contactent des organismes situés en dehors de leur localité ou même de leur région. Cette situation rend difficile l'orientation vers des organismes de proximité qui peuvent répondre plus adéquatement à leurs besoins particuliers;
3. Il est souvent difficile de trouver une information pertinente à jour pour aider les TMT. Par exemple, cela demande une bonne compréhension des divers programmes gouvernementaux sur l'immigration ainsi que des normes juridiques canadiennes et québécoises qui encadrent le travail, la sécurité et les droits civils des TMT. Les TMT qui souhaiteraient trouver par eux-mêmes une information précise se butent rapidement à la complexité de cette recherche et, pour plusieurs d'entre eux, à la barrière de la langue.

Les outils qui ont été développés par notre équipe de recherche (la carte interactive, le répertoire et le guide) visent à surmonter ces difficultés.

La carte interactive

Elle permet de donner une bonne vision d'ensemble de la présence des TMT sur le territoire québécois avec les informations suivantes : leur nombre, le niveau de compétence, leur secteur d'activité et l'organisation pour laquelle ils travaillent. La carte est conçue de façon à les situer géographiquement avec un bon niveau de précision grâce à la géolocalisation. Toutefois, par prudence, nous avons limité l'accès à la carte avec un mot de passe, que les personnes voulant y avoir accès doivent se procurer.

Le répertoire

Il permet d'avoir d'un seul coup d'œil l'ensemble des ressources présentes par région administrative à travers le Québec. Nous l'avons conçu de façon à concentrer les informations essentielles pour chaque organisme sous forme d'un tableau synoptique (nom, contact, accessibilité aux fauteuils roulants, heures d'ouverture, langues parlées, services, population ciblée et description générale de l'organisme). Pour chaque région, nous avons effectué un tableau synthèse afin d'avoir une vue d'ensemble des services offerts et de ceux qui manquent.

Le guide

Il permet de rassembler en un seul endroit une série d'informations dispersées entre plusieurs ministères et organismes, tout en montrant plusieurs procédures à suivre sous forme de tableaux. De plus, nous avons expliqué les divers volets du Programme des travailleurs étrangers temporaires (PTEET) et divers documents afférents, entre autres choses³.

2. Défis rencontrés lors de la conception des outils

Si les outils bénéficiaient d'une bonne réception dès leur présentation sur nos planches à dessin, comme dans tout projet, il y a eu divers défis à relever.

2.1 Défis liés à la carte interactive

La carte interactive a été élaborée exclusivement à partir d'informations recueillies dans divers sites du gouvernement du Canada, dont celui de Gouvernement ouvert⁴. Dans notre démarche de recherche, nous avons buté contre les règles qui régissent l'accès à l'information, mais aussi éprouvé des difficultés à trouver l'information la plus pertinente (Séguin, 2016). Certaines données numériques étaient souvent limitées ou difficiles, voire impossibles à accéder.

En nous basant sur l'expérience acquise lors d'une recherche effectuée en 2017, nous avons choisi d'utiliser les données provenant des demandes d'étude d'impact sur le marché du travail (EIMT) par trimestre, car elles contiennent l'ensemble des données que nous cherchions sans qu'elles soient déjà agrégées.

Nous avons donc commencé par effectuer une demande d'accès à l'information auprès d'Emploi

et Développement social Canada en juin 2020 pour obtenir les noms des organisations ayant fait une demande d'EIMT, le nombre de TMT sollicités par celles-ci, les types d'emplois (par secteur d'activité et par code de la Classification nationale des professions [CNP]), le nombre d'EIMT (positives et négatives), les pays de provenance des TMT ainsi que les villes du lieu d'emploi des TMT.

Après une attente de quelques mois, les fonctionnaires nous ont dirigés vers le site de Gouvernement ouvert en nous expliquant que toutes ces informations se trouvaient à cet endroit. Si nous avons pu trouver la plupart des informations recherchées, nous avons dû utiliser d'autres ressources du gouvernement canadien pour compléter la base de données que nous construisions. Ainsi, nous avons dû aller chercher le niveau de compétence de la classification des professions (O, A, B, C et D) ailleurs.

À ce jour, nous cherchons toujours deux types de données pour compléter notre base de données : la provenance des TMT et leur genre (homme ou femme). Nous avons effectué plusieurs démarches auprès de divers ministères et agences sans succès et, maintenant, nous attendons d'effectuer une entente avec le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI) du Québec. Étant donné l'incertitude concernant l'obtention de ces informations, nous évaluons la possibilité de les trouver ailleurs.

Outre la difficulté d'accès aux informations, nous avons fait face à la difficulté de conversion des fichiers en format CSV en Excel. Les fichiers téléchargés à partir du site de Gouvernement ouvert ne s'ouvraient pas dans le système d'exploitation Windows dans lequel nous travaillions. Toutefois, nous sommes parvenus à ouvrir les fichiers CSV et à les convertir en fichiers Excel en nous servant du système Mac OS.

Lors de la lecture des fichiers Excel, nous avons extrait les données de la province du Québec. Puis, nous avons effectué le travail de regroupement d'informations ainsi que la procédure de nettoyage des données, ce qui a pris beaucoup de temps. Le processus de nettoyage, de vérification et de normalisation des données (plusieurs entrées n'avaient pas le même format) s'est effectué manuellement et avec des formules automatiques, quand cela était possible. De plus, nous avons été forcés d'aller chercher des informations manquantes pour plusieurs entrées. Cette étape a été cruciale afin de pouvoir travailler avec une

base de données permettant de produire une carte avec le logiciel de statistique R⁵. Nous avons utilisé les données accessibles pour les années 2018 et 2019, pour un total de plus de 7000 lignes de code à ce jour. Notre base de données augmente, car nous commençons le même processus pour les années 2014 à 2017, 2020 et 2021.

2.2 Défis liés au répertoire des ressources en immigration

Le répertoire des ressources en immigration a été conçu en vue d'outiller les organismes à répondre plus efficacement aux nécessités des personnes issues de l'(im)migration en général et des TMT en particulier, et à les diriger vers les ressources adéquates. Plusieurs défis ont été relevés pendant sa conception, dont la collecte de données concernant la présence des organismes par région administrative et la collaboration de divers acteurs sollicités (Gauthier et Bourgeois, 2016) lors de la confirmation de certaines informations.

Pour procéder à la collecte des informations, nous avons commencé par une recherche dans diverses ressources web (de juin à août 2020) afin d'identifier les organismes qui travaillent auprès des personnes issues de l'(im)migration au Québec. Nous avons ainsi conçu une première liste d'organismes, que nous avons par la suite invités à assister aux webinaires préparés dans le cadre du projet. Puis, nous avons ajouté les noms des organismes inscrits aux webinaires (publicisés sur la plateforme www.eventbrite.ca) qui ne figuraient pas encore sur la liste établie à ce moment.

Ces étapes franchies, nous avons communiqué avec divers acteurs du milieu dans chacune des régions du Québec : les acteurs socioculturels, les organisateurs communautaires de même que les représentants sociopolitiques à l'instar des conseillers en immigration régionale et des chargés de projets des ententes entre le MIFI, les municipalités régionales de comté (MRC) et les municipalités. Nous avons demandé leur aide en vue de bonifier la liste des organismes ressources qui répondaient aux critères (OBNL et centres de francisation) dans leur région respective. Cette étape avait pour objectif de nous permettre d'atteindre la saturation et d'effectuer une triangulation des données (Roy, 2016) afin de valider les informations recueillies sur le Web.

Parallèlement, nous avons contacté chacun des organismes répertoriés pour compléter le tableau que

nous avons conçu à propos de leur profil de présentation. Ce tableau a mis en évidence les coordonnées et les services offerts pour chaque organisme. Par ailleurs, nous avons demandé à ces organismes de diffuser le projet d'élaboration du répertoire des ressources en (im)migration dans leur réseau afin de produire un effet de boule de neige et ainsi de tenter de compléter le répertoire en construction.

C'est lors du processus de contact des acteurs dans les 16 régions administratives considérées⁶ que nous avons constaté une variation à deux niveaux selon les régions :

- la réponse des acteurs (socioculturels, sociopolitiques, etc.) du milieu autres que les organismes ressources;
- la réponse des organismes ressources auprès des (im)migrants.

Comme prévu, certains acteurs du milieu n'ont pas répondu à notre appel. Toutefois, ceux qui ont accepté de nous aider l'ont fait au-delà de nos attentes puisqu'ils nous ont fourni des renseignements non seulement pour le territoire qu'ils couvrent, mais aussi pour d'autres régions. Nous y reviendrons dans la section 3 concernant la réception.

Quant à la participation des organismes ressources auprès des immigrants, elle a été plus difficile dans six régions administratives. Malgré les multiples relances, très peu d'organismes communautaires et de centres de services scolaires (CSS) se sont manifestés. Dans une région en particulier, il a fallu attendre plusieurs mois pour obtenir quelques réponses. D'ailleurs, certains grands organismes qui peuvent se retrouver dans plusieurs régions n'ont pas manifesté d'intérêt. Ce désintérêt crée un contraste avec des organismes plus jeunes et ayant moins de ressources qui ont répondu favorablement. Lors des échanges avec les organismes de cette région, nous avons observé une certaine méfiance qui n'avait pas été relevée dans d'autres régions. Cette forme de vigilance, manifestée par certains organismes, semblait porter sur deux éléments : 1) la peur d'un jugement de la part d'autres OBNL à propos de leurs services (effets sur la collaboration en lien avec une certaine légitimité des budgets dédiés à des services particuliers) et 2) les possibles répercussions sur leur budget de fonctionnement (ce qui pourrait leur être alloué ou retiré) dans le cadre de leur mission, s'ils mentionnaient certains services. Nous sommes conscients que cette intuition

devra être explorée afin de clarifier la méfiance que nous avons constatée et qui a certainement influencé le processus.

Pour revenir à la participation des organismes et des acteurs pour l'ensemble de ces régions particulières, nous nous sommes contentés d'inscrire, dans les tableaux de présentation, les renseignements trouvés sur le Web sans avoir eu une confirmation de leur part.

2.3 Défis liés à l'élaboration du guide

Le guide a été conçu pour aider les TMT et les intervenants qui les soutiennent en concentrant et en simplifiant une multitude d'informations sur divers sujets : la structure de divers volets du PTET, le fonctionnement de ce programme, les statuts juridiques, les normes du travail au Québec, l'accès aux services (garderie, francisation, couverture médicale, éducation, etc.), les possibilités d'accéder à la résidence permanente, une démarche simplifiée d'accompagnement, des sites web importants, etc. Étant donné que les TMT sont liés au programme fédéral qui permet leur entrée pour travailler sur le territoire canadien et à la participation du gouvernement du Québec sur certains points, nous avons exploité divers sites web gouvernementaux tant au fédéral qu'au provincial ainsi que la documentation (articles, rapports, etc.) en lien avec le sujet.

Puisque nous travaillons avec des programmes et des règlements sujets à des changements, plusieurs défis sont survenus. Ainsi, selon le volet examiné, nous avons fait face aux difficultés suivantes :

- les informations parfois limitées sur le Web en ce qui concerne les démarches à effectuer par le TMT;
- la complexité de certains volets;
- les changements fréquents en ce qui concerne les programmes et les conditions à remplir par le TMT.

La recherche d'informations a été plus difficile pour le Programme des travailleurs agricoles saisonniers et pour le volet Postes à haut salaire, car l'ensemble des informations dont nous avons besoin n'était pas disponible. Pour contourner ce problème, nous avons dû communiquer par courriel et par téléphone avec des agents et agentes dans

divers ministères afin d'obtenir les éléments recherchés. Par exemple, pour clarifier des particularités liées aux déductions de salaires des TMT, la plupart des informations présentes sur les sites web (tant fédéraux que provinciaux) concernaient les charges patronales, et non celles pour les TMT. Nous sommes également allés consulter les agents pour clarifier les informations à propos de la responsabilité du paiement des frais de transport quotidiens des TMT et du billet d'avion des TMT à haut salaire, etc.

En raison de la complexité des programmes (ressemblances, nuances, etc.), la recherche de renseignements a requis un travail considérable, malgré l'expertise que l'auteur principal de ce texte a développée depuis des années. Outre ce travail de clarification, nous avons dû faire un effort de synthèse pour présenter clairement l'essentiel des informations concernant les démarches, les documents, etc. À cet effet, nous avons conçu divers tableaux pour en faciliter la lecture et la compréhension.

Finalement, les changements fréquents des politiques, des règlements et des programmes ont contribué à augmenter la difficulté du travail. Ainsi, nous avons dû enlever les passages (synthèses, etc.) concernant certains programmes sur lesquels nous avons déjà travaillé et nous avons ajouté d'autres programmes lorsque nous pensions avoir fini le travail.

Malgré les difficultés éprouvées lors de la conception des trois outils, plusieurs éléments ont contribué favorablement, dont la réception et la participation de divers acteurs sur le terrain.

3. Collaboration et réception du projet et des outils

À ce jour, la collaboration et la réception à propos du projet et des outils sont positives. Cette perception favorable s'observe à deux étapes : d'abord, la collaboration lors de la conception du guide et de l'élaboration du répertoire, puis la réception après la mise en ligne des outils. Nous nous concentrons ici sur l'investissement des organismes et des acteurs du milieu, puis sur les retours obtenus de la part des intervenants et intervenantes.

La qualité du répertoire est le produit du travail effectué et de l'aide reçue d'acteurs clés pour la confirmation et la conception de l'outil. En ce qui a trait au guide, nous avons reçu la collaboration de

quelques agents et agentes du gouvernement fédéral, de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ), du Tribunal administratif du logement et de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), que nous avons sollicités. Leur apport a été essentiel pour clarifier certaines informations disponibles sur leur site web ou, dans certains cas, celles qui n'y figuraient pas. L'expertise de ces agents demeure une source inestimable; leur volonté à bien nous guider et à nous offrir la bonne information doit être soulignée ici.

Le répertoire, comme nous l'avions mentionné, n'aurait pas eu la même qualité sans l'apport des acteurs du milieu. Parmi les organismes ressources en immigration qui ont répondu favorablement à notre sollicitation pour compléter le tableau de présentation de leur organisme, la grande majorité avait assisté aux webinaires, comme ce fut le cas avec la région de Chaudière-Appalaches. Au sein de cet ensemble d'organismes à travers le Québec, certains nous ont même fourni des renseignements à propos d'autres organismes sur leur territoire ainsi que des renseignements absents sur le Web (coordonnées téléphoniques professionnelles et courriels). Parfois, différentes personnes d'un même organisme nous fournissaient diverses informations complémentaires, ce qui nous a permis de contacter les personnes adéquates, d'obtenir les informations nécessaires et ainsi d'effectuer une présentation fidèle de l'OBNL dans le répertoire.

De façon générale, certaines régions administratives du Québec se sont démarquées par leur collaboration prompte et soutenue à la réalisation du répertoire : l'Estrie, la Capitale-Nationale, le Nord-du-Québec, le Bas-Saint-Laurent et l'Abitibi-Témiscamingue. En effet, dans ces régions, les organismes se sont mobilisés pour nous fournir les informations voulues, parfois même avec le soutien du milieu. Plus concrètement, nous avons pu recevoir la même information (p. ex., les noms d'autres organismes qui interviennent auprès des personnes issues de l'immigration) de plusieurs sources dans le milieu et ainsi mieux valider nos renseignements.

Parmi ces cinq régions administratives, l'Estrie s'est particulièrement distinguée puisqu'elle est la région dans laquelle les organismes ont répondu massivement et promptement à notre appel. En fait, la communication a été très fluide et enrichissante

avec les organismes estriens. Les échanges étaient faciles et les retours aux courriels assez rapides, peu importe l'organisme contacté. Il se dégageait donc une atmosphère propice à la communication avec les organismes de cette région.

Dans la région du Nord-du-Québec, la qualité des interactions entre les organismes et la concertation pour nous fournir les noms d'autres organismes ressources en immigration a été surprenante. En effet, plusieurs acteurs du milieu ont communiqué activement entre eux pour nous transmettre la liste des organismes ressources en immigration de cette région puisque nous avions de la difficulté à trouver les données sur le Web. Une synergie était perceptible dans cette région, car même les acteurs qui n'avaient pas le profil recherché (p. ex., qui n'intervenaient pas directement auprès des personnes issues de l'(im)migration) contribuaient afin qu'une liste fiable d'organismes nous soit remise.

Enfin, les organismes dans d'autres régions ont démontré une participation intéressante, car la majorité des répondants et répondantes se sont engagés avec acuité dans le projet.

En ce qui concerne la collaboration des représentants délégués du MIFI en région, certains ont démontré un grand intérêt pour le projet. Plus spécifiquement, les agents et agentes de la Direction régionale du Nord et de l'Ouest-du-Québec ainsi que de la Direction régionale du Bas-Saint-Laurent et de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine au MIFI nous ont transmis quelques contacts et liens pour des pages web qui ont été utiles pour l'avancement du travail. De plus, la Direction régionale de l'Estrie, de la Mauricie et du Centre-du-Québec a partagé avec nous les noms des organismes du Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration (PASI) à l'échelle du Québec. À partir de ces noms, nous avons pu compléter notre répertoire en ajoutant les organismes qui n'y figuraient pas encore et nous avons pu contacter chacun d'eux pour valider leurs informations.

En ce qui concerne notre partenaire principal du projet, le IWC-CTI de Montréal, il a participé activement pour nous aider à peaufiner le répertoire en nous fournissant les noms d'organismes avec lesquels il interagit à travers le Québec et en validant la structure du répertoire. Il faut aussi souligner que certains membres du IWC-CTI ont contribué à la validation du guide avant sa mise en

ligne. De même, le Service de la culture, des sports et de la vie communautaire de la Ville de Saguenay, par le biais de l'agente de projets de la Division plein air et vie communautaire, nous a offert son soutien pour s'assurer que la liste des organismes de la région était la plus complète possible.

Finalement, nous avons graduellement mis en ligne les trois outils sur le site web de la chaire et sur celui du IWC-CTI : en premier, la carte interactive à l'été 2021, suivie par le répertoire en août 2021 et, en dernier, le guide en décembre 2021. À chacune des étapes, nous avons noté une bonne réception de la part des personnes qui les ont consultés. En effet, quelques organismes et collègues nous ont contactés pour nous féliciter et pour nous remercier de la publication de ces outils. D'autres organismes ont demandé d'effectuer quelques modifications dans le répertoire (changements d'adresse ou de personne-ressource, précision des services offerts, etc.). D'ailleurs, certains organismes qui n'avaient pas collaboré au départ se sont manifestés pour que nous les ajoutions dans le document. C'est ainsi qu'en septembre 2021, nous avons effectué la première mise à jour du répertoire des ressources en (im)migration. Cette mise à jour démontre déjà l'intérêt pour ce travail et, nous croyons, pour son utilité.

4. Discussion

Les outils semblent répondre aux besoins, car il y a une augmentation du nombre de consultations et de téléchargements du guide et du répertoire. En ce qui concerne la carte, il y a une demande constante de la part de divers acteurs des milieux communautaire et municipal pour en obtenir l'accès.

Toutefois, ce sera à long terme que leur vraie utilité sera testée par les intervenants et les TMT qui en feront usage. Nous espérons que ces personnes pourront nous transmettre leurs commentaires afin de conserver la pertinence de ces outils.

Défis

D'ailleurs, un des défis à long terme pour nous sera de maintenir à jour ces derniers. Si une mise à jour annuelle est prévue, ce sont les ressources humaines et financières qui détermineront la pérennité de ces outils. Ajoutons que le guide est en processus de traduction en anglais et en espagnol (au bénéfice

d'un plus grand nombre de personnes sur le territoire), ce qui ajoutera un peu plus de complexité lors de sa mise à jour.

Si nous pouvons avancer que, pour les prochaines années, les outils devraient grandir, il en est toujours moins certain dans une projection à très long terme. Cela constitue un vrai défi, étant donné que, malgré l'utilité et l'engouement qu'ils peuvent produire, il faudra penser à la relève pour leur pérennité. Des exemples provenant d'autres projets nous forcent à contempler cette possibilité.

Un autre défi majeur que ce type d'initiative pose est celui de l'accès et de la collecte de l'information, car nous devons faire affaire avec une multitude d'acteurs qui, avec raison, ne sont pas toujours convaincus de l'utilité des initiatives et de la capacité des personnes à les mener à terme. Dans le milieu communautaire, où les individus sont souvent surchargés par le travail et où plusieurs font face à la précarité d'emploi, participer à un projet externe avec des personnes qu'on ne connaît pas n'est pas nécessairement attrayant. La question demeure : Comment faire pour surmonter ces obstacles?

Facteurs facilitants

La question n'est pas simple à répondre et, selon le contexte, il peut y avoir plusieurs avenues. Dans notre cas, nous avons bénéficié d'au moins quatre facteurs :

1. Nous avons constaté que les personnes avec qui nous avons pu établir un bon contact (une relation de confiance) lors des webinaires ont par la suite contribué à l'élaboration du répertoire. Cette dynamique aurait été plus ardue à développer avec un grand nombre d'organismes sans l'arrivée de la pandémie. Paradoxalement, si nous avons été contraints à limiter nos déplacements et à créer des séances Zoom, ce changement a permis de joindre une quantité non négligeable de participants et participantes à travers le Québec (61 organismes et environ 123 personnes). Toutefois, c'est la qualité du contact et de l'interaction qui prime sur la simple utilisation d'un moyen comme l'est une séance virtuelle. Nous voudrions soulever ici deux points importants : a) plusieurs organismes privés ont assisté aux webinaires, mais nous ne les avons pas inclus dans le répertoire étant donné qu'un des critères était l'offre de services gratuits et (b) la participation de divers acteurs du milieu nous a permis d'effectuer une

- triangulation des informations collectées. Il y a donc une multitude d'organismes sur le terrain qui rendent compte d'un écosystème complexe et changeant.
2. Le deuxième facteur qui a favorisé l'accès et la collecte de l'information concerne le contexte d'étalement des ententes du MIFI avec les carrefours jeunesse-emploi à travers la province (dans le cadre du PASI) pour desservir la population issue de l'(im)migration. Ce contexte force plusieurs intervenants à chercher des formations ou des informations pour mieux comprendre les réalités complexes liées à l'(im)migration.
 3. Le troisième facteur concerne l'organisation et la concertation présentes dans certaines régions. En effet, plus une région bénéficie d'une bonne concertation et d'une organisation parmi ses organismes et institutions, plus faciles sont le transfert d'information et le référencement. Cet élément se combine aux deux premiers pour créer un effet d'entraînement qui ne peut pas être négligé dans certaines régions administratives.
 4. Finalement, il y a l'expérience et les connaissances acquises par le porteur du projet à travers des années de recherche, de publications et de travail sur le terrain auprès des organismes communautaires. Cet engagement n'est pas resté sans ses bénéfiques, car il a permis de faciliter, à certains égards, l'établissement du lien de confiance. D'ailleurs, ce facteur s'ajoute aux trois autres pour finalement intensifier l'effet d'entraînement.

Cependant, ce dernier facteur a pu aussi être un obstacle ou une source de méfiance de la part de certains acteurs du terrain. En effet, une personne qui tente de concevoir un répertoire peut être perçue comme intrusive pour le milieu ou comme ayant des intérêts divergents, ce qui peut freiner la collaboration. Toutefois, les observations et les tentatives d'explications que nous avançons ici restent à être vérifiées par du suivi et par des recherches portant sur la collaboration entre les milieux universitaire et communautaire.

Outre le défi concernant l'accès et la collecte de l'information ainsi que la pérennité des outils, nous avons constaté que certains organismes avec lesquels nous avons communiqué pour valider des informations sur leur site web ont par la suite actualisé l'information disponible afin que celle-ci

soit en accord avec les services qu'ils offrent. Par exemple, un organisme semblait indiquer sur son site web que sa mission se rapportait exclusivement à une catégorie de Québécois. Nos questions lui ont permis d'actualiser son site web pour indiquer clairement que ses services sont proposés à toute personne qui réside sur le territoire, peu importe ses origines.

Deux éléments se dégagent également de cette expérience. Premièrement, il se peut tout simplement qu'un organisme n'ait pas porté attention à la façon dont certaines informations le concernant étaient rapportées sur son site web ou encore que l'information n'était pas à jour. Souvent, des plateformes sur le Web ne sont pas mises à jour régulièrement, ce qui contribue à la perte d'intérêt du public envers ces dernières. Le second élément qui se dégage de l'expérience est l'importance octroyée à l'image projetée par l'organisme. En effet, un site web (plateforme ou moyen utilisé pour présenter et communiquer avec la population) contribue à avoir un aperçu du travail effectué dans une organisation. L'image qui se dégage permet d'attirer ou non la population qu'elle essaie de desservir. Pour cette raison, il est donc nécessaire d'avoir une description à jour et cohérente avec le travail effectué.

La question de l'image peut aussi jouer sur un plan imprévu. Si le répertoire a été conçu pour aider au référencement, il semble perçu, par certains acteurs, comme un moyen permettant la comparaison entre les organismes. Cette conception, non attendue du répertoire, a pu faire en sorte que certains organismes absents lors de la première version mise en ligne se sont empressés de s'assurer qu'ils le seront lors de la deuxième version. Le fait d'être inscrit dans un répertoire peut donc être perçu comme un acte de confirmation de la présence, voire de l'existence d'un organisme. À un moment où la logique néolibérale (*neoliberal reason*; Davidson, 2016; Fraser, 2018; Peck, 2010) influence l'ensemble des sociétés, la conception de l'ensemble des sphères humaines comme un marché limite notre capacité d'action, car nous avons tendance à tout considérer sous l'angle de la rentabilité économique (Honneth et collab., 2008). Cette tendance peut donc conduire à des choix liés à la préservation de l'image au bénéfice de l'institution. Ainsi, il peut y avoir un écart entre ce qui est mis de l'avant dans la description d'un organisme et la réalité des actions sur le terrain.

Pour conclure, mentionnons l'importance de la concertation et de l'écoute afin de comprendre les besoins exprimés et d'être capables d'envisager les solutions à apporter. Ces éléments peuvent sembler simplistes, mais ils nécessitent une bonne entente entre les partenaires ainsi qu'une meilleure compréhension du terrain de part et d'autre. Sans comprendre la nature du travail sur le terrain, il devient plus difficile de décoder certains réflexes ou variations de la participation dans le temps. S'il y a plusieurs formes de collaboration, il y a un élément qui nous semble essentiel à prendre en compte : laisser l'espace nécessaire au partenaire du monde communautaire pour effectuer des interventions

ponctuelles, selon ses besoins, tout au long du projet. Ce ne sont pas tous les partenaires qui voudront ou pourront participer avec assiduité au projet. Pour cette raison, les maintenir informés des avancements et leur permettre d'intervenir à tout moment facilitent la poursuite de la collaboration et la bonne entente afin d'atteindre les objectifs.

En ce sens, c'est dans les prochaines étapes de mise à jour des outils que nous prévoyons des consultations et des mises à jour auprès de notre principal partenaire afin de nous assurer de toujours répondre aux besoins exprimés dans un contexte changeant.

NOTES

- 1 Nous utilisons cette appellation, et non celle de « travailleur étranger temporaire », car cette dernière n'est pas neutre et crée une distance par rapport à la personne et au processus auquel elle est assujettie. De plus, elle induit une différence par rapport aux droits des citoyens. Par contre, le terme « travailleurs migrants temporaires » permet de mieux décrire les conditions de séjour au Canada, la précarité des statuts ainsi que les effets de l'encadrement juridique et administratif du parcours migratoire.
- 2 Cette graphie (Sharma, 2001) permet de signifier les similitudes des conditions sociales et les différences de statut entre migrants et immigrants.
- 3 L'ensemble des outils se retrouve sur le site de la Chaire de recherche du Canada en communication interculturelle et technologies de gestion en contexte pluraliste (<https://intercultureltechnologies.ca/outils>) et sur celui du IWC-CTI (<https://iwc-cti.ca/fr/vos-droits/#ressources>).
- 4 <https://ouvert.canada.ca/fr>
- 5 Nous avons profité de l'aide inestimable de notre collègue Vincent Arnaud de l'UQAC qui a su nous guider dans le nettoyage et l'organisation des données. De plus, c'est lui la personne derrière la carte avec ses connaissances du logiciel R.
- 6 Nous avons exclu la région de Montréal, car le IWC-CTI avait déjà un répertoire plus ou moins à jour, mais rien concernant les autres régions. Nous comptons reprendre le travail pour cette région dans un futur proche.

RÉFÉRENCES

- Ayala, C., Frozzini, J. et Hidalgo, R. (2021). Le travail agricole saisonnier en temps de pandémie de COVID-19 au Canada. *Caminando*, 35(1), 10-13. <https://id.erudit.org/iderudit/95526ac>
- Bureau du vérificateur général du Canada. (2009). *Automne 2009 : rapport de la vérificatrice générale du Canada*. Gouvernement du Canada. <https://www.canada.ca/fr/nouvelles/archive/2009/10/depot-rapports-automne-2009-verificatrice-generale-canada-commissaire-environnement-developpement-durable-3-novembre-2009.html>
- Carpentier, M. et Fiset, C. (2011). *La discrimination systémique à l'égard des travailleuses et travailleurs migrants*. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, gouvernement du Québec. <http://numerique.banq.qc.ca/patrimoine/details/52327/2102629>
- Champagne, S. R. (2021, 2 novembre). Québec veut stimuler l'immigration temporaire. *Le Devoir*. <https://www.ledevoir.com/economie/644451/emploi-quebec-veut-donner-un-coup-de-fouet-a-l-immigration-temporaire>
- Davidson, N. (2016). Crisis neoliberalism and regimes of permanent exception. *Critical Sociology*, 43(4-5), 615-634. <https://doi.org/10.1177/0896920516655386>
- Fraser, N. (2018). Néolibéralisme progressiste contre populisme réactionnaire : un choix qui n'en est pas un. Dans H. Geiselberger (dir.), *L'âge de la régression* (p. 60-77). Gallimard.

- Frozzini, J. (2017). Travailleuses et travailleurs étrangers temporaires au Saguenay–Lac-Saint-Jean : besoins, problématiques et structures. Dans M. Fall, D. Maltais et S. Tremblay (dir.), *Vivre ensemble dans les régions du Québec : défis et enjeux contemporains* (p. 31-51). GRIR.
- Frozzini, J. (2019). Les conditions de l'inclusion dans un contexte paradoxal : réflexions autour de la Ville de Saguenay. *Periferia*, 11(3), 188-215. <https://www.redalyc.org/journal/5521/552163810004>
- Frozzini, J. et Law, A. J. (2017). *Immigrant and migrant workers organizing in Canada and the United States: Casework and campaigns in a neoliberal era*. Lexington Books.
- Gauthier, B. et Bourgeois, I. (dir.). (2016). *Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données* (6^e éd.). PUQ.
- Griffith, D. (2014). Managing and mismanaging migration: An introduction. Dans D. Griffith (dir.), *(Mis)managing migration: Guestworkers' experiences with North American labor markets* (p. xi-xxxii). SAR Press.
- Honneth, A., Fössel, M., Dilmaghani, D. et Genel, K. (2008). La philosophie de la reconnaissance : une critique sociale. Entretien avec Axel Honneth. *Esprit*, 7, 88-95. <https://doi.org/10.3917/ESPRI.346.0088>
- Larouche-LeBlanc, S. (2019). Le rôle des municipalités dans l'inclusion des minorités ethnoculturelles au Québec. *Periferia*, 11(3), 216-237. <https://www.e-publicacoes.uerj.br/ojs/index.php/periferia/article/view/40437>
- Lu, Y. (2020). *Répartition des travailleurs étrangers temporaires dans les industries au Canada* [Analyse statistique]. Statistique Canada, gouvernement du Canada. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/45-28-0001/2020001/article/00028-fra.htm>
- Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI). (2020). *Immigration temporaire au Québec 2014-2019*. Gouvernement du Québec. http://www.mifi.gouv.qc.ca/publications/fr/recherches-statistiques/Portraits_Immigration_Temporaire_2014_2019.pdf
- Nakache, D. (2013). The Canadian Temporary Foreign Worker Program: Regulations, practices, and protection gaps. Dans L. Goldring et P. Landolt (dir.), *Producing and negotiating non-citizenship: Precarious legal status in Canada* (p. 71-95). University of Toronto Press.
- Peck, J. (2010). *Constructions of neoliberal reason*. Oxford University Press.
- Roy, S. R. (2016). L'étude de cas. Dans B. Gauthier et I. Bourgeois (dir.), *Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données* (6^e éd., p. 157-178). PUQ.
- Séguin, C. (2016). La recension des écrits et la recherche documentaire. Dans B. Gauthier et I. Bourgeois (dir.), *Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données* (6^e éd., p. 65-84). PUQ.
- Sharma, N. (2001). On being not Canadian: The social organization of "migrant workers" in Canada. *The Canadian Review of Sociology and Anthropology*, 38(4), 415-439. <https://doi.org/10.1111/j.1755-618X.2001.tb00980.x>
- Shragge, E. (2013). *Activism and social change: Lessons for community organizing* (2^e éd.). University of Toronto Press.