

InterActions

Centre de recherche et de partage des savoirs
CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal

**INTÉGRATION PROFESSIONNELLE
DES IMMIGRANTS, MOBILISATION
DES RÉSEAUX SOCIAUX ET
CIRCULATION DE L'INFORMATION**

**LE CAS DE BORDEAUX-CARTIERVILLE
ET DE SAINT-LAURENT**

ÉMILIE AUDY, Ph. D.

JACINTHE DUPUIS, M. Sc.

THOMAS GULIAN, Ph. D.

DEENA WHITE, Ph. D.

avec la collaboration de

MÉLANIE DESLAURIERS, M. Sc.

NOVEMBRE 2016

9

« Intégration professionnelle des immigrants, mobilisation des réseaux sociaux et circulation de l'information »

Le cas de Bordeaux-Cartierville et de Saint-Laurent

AUTEURS

Emilie Audy, Ph. D., Centre de recherche et de partage des savoirs InterActions, CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal

Jacinthe Dupuis, M.Sc., Centre de recherche et de partage des savoirs InterActions, CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal

Thomas Gulian, Ph.D., directeur, Institut de recherche sur l'intégration professionnelle des immigrants (IRIPI), Collège de Maisonneuve

Deena White, Ph.D., professeure titulaire, Département de sociologie, Université de Montréal, et directrice scientifique, Centre de recherche et de partage des savoirs InterActions, CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal

Avec la collaboration de **Mélanie Deslauriers**, M.Sc., ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion du Québec

COORDINATION DE L'ÉDITION

Geneviève Reed, Centre de recherche et de partage des savoirs InterActions, CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal

GRAPHISME

Le Zeste Graphique
Direction des communications, CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal

DIFFUSION

Centre de recherche et de partage des savoirs InterActions, CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal : www.centreinteractions.ca

REPRODUCTION

Il est permis de reproduire à des fins purement informatives et non commerciales tout extrait du présent document pourvu qu'aucune modification n'y soit apportée et que le nom de l'auteur original et de la source soient clairement indiqués.

© Centre InterActions, CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal

ISSN 2291-594X

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada


Centre de recherche et de partage des savoirs
CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal

**Immigration,
Diversité
et Inclusion**

Québec 

Cette recherche-pilote menée sur les territoires de Bordeaux-Cartierville et de Saint-Laurent du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal avait comme objectif de saisir la façon dont les immigrants mobilisent leurs réseaux afin d'obtenir des informations pouvant les aider dans leurs démarches d'intégration professionnelle. Elle visait également à comprendre pourquoi ils privilégient certaines voies informationnelles plutôt que d'autres. À cette fin, quatre sous-objectifs ont été identifiés :

- Identifier les réseaux sociaux des immigrants, les décrire et en élaborer une typologie;
- Cerner le rôle joué par le **réseau social informel** des nouveaux arrivants dans le processus d'intégration à la société d'accueil;
- Déterminer dans quelles mesures et sous quelles formes le **réseau informel** des nouveaux arrivants s'articule au réseau formel;
- Évaluer l'impact sur l'insertion d'un décalage entre les attentes créées ou favorisées par les informations véhiculées par les réseaux formel et informel et l'expérience migratoire.

Résumé

*Par **réseau social informel**, nous entendons le réseau de connaissances de l'individu formé des amis, des voisins ou de la famille. Dans le cas des immigrants, on peut également considérer le réseau ethnoculturel comme faisant partie du réseau informel (Béji et Pellerin, 2010).*

*Par **réseau formel**, nous entendons l'ensemble des institutions formelles qui peuvent apporter du soutien ou de l'information aux nouveaux arrivants dans leur recherche d'emploi. Béji et Pellerin (2010) font une différence entre le réseau institutionnel (constitué, entre autres, des instances gouvernementales ou des ordres professionnels) et le réseau communautaire (constitué, entre autres, d'organismes communautaires ou d'associations).*

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	4
Le rôle des réseaux sociaux dans l'intégration professionnelle	4
Une étude exploratoire	5
La recherche d'emploi avant l'immigration	6
Difficultés rencontrées à l'arrivée	7
Abondance des sources d'information.....	8
Problèmes vécus liés aux voies informationnelles	13
Existe-t-il un réseau formel coordonné à Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent?.....	18
Conclusion	19
Bibliographie	21

*Par **déqualification**, nous entendons un déclasserement professionnel que connaît un travailleur. Dans le cas des immigrants, la déqualification se traduit souvent par l'obtention d'un emploi nécessitant des compétences moins élevées que celles obtenues lors du cursus académique ou par l'expérience de travail dans le pays d'origine. La déqualification professionnelle chez les immigrants a été liée à des troubles de santé mentale tels que le stress, l'anxiété et la dépression (Dean et Wilson, 2009; Bauder, 2003) ou encore des troubles de santé physique tels que des maladies cardiovasculaires ou musculo-squelettiques liées aux mauvaises conditions de travail (Bollini et Siems, 1995).*

Introduction

Les immigrants connaissent d'importants problèmes d'intégration professionnelle au Québec (Chicha et Charest, 2008) qui se traduisent par des difficultés socioéconomiques telles qu'un taux de chômage plus élevé que celui des natifs (Québec, 2012 : 11), de plus faibles revenus (Cousineau et Boudarbat, 2009, Boudarbat 2011 : 29) et une importante **déqualification** (Emploi-Québec, 2007 : 179, Boudarbat, 2011 : 21).

Ces difficultés touchent une proportion importante de la population des territoires de Bordeaux-Cartierville et de Saint-Laurent qui desservait, en 2011, une population comptant plus de 50 % d'immigrants (Statistique Canada, 2011). En outre, en 2006, ces nouveaux arrivants travaillaient moins fréquemment à temps plein et avaient des revenus plus faibles que la population totale des deux territoires combinés. Plus de 50 % d'entre eux vivaient sous le seuil de la pauvreté (Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2012 : 6-7).

Les situations de faible revenu chez les immigrants admis au Québec ne sont pas rares (Lechaume et Savard, 2014) et ceci, malgré le fait que la majorité d'entre eux ait été sélectionnée pour leurs qualifications professionnelles, considérées pertinentes pour le marché du travail québécois (Bégin et Renaud, 2012). Par ailleurs, bien qu'en moyenne ils arrivent au Québec en meilleure santé que les Québécois, le moment passé sans emploi et, conséquemment, la baisse de leur statut socioéconomique, ont un impact direct sur leur santé qui se détériore rapidement (Newbold, 2005). De ce fait, la question des difficultés d'intégration professionnelle des immigrants et de leurs conséquences socioéconomiques constitue une préoccupation centrale pour les intervenants du CIUSSS. Dans ce contexte, il devient particulièrement pertinent pour les différents secteurs d'intervention sociale de saisir de quelles façons les immigrants se cherchent un emploi et tentent d'accéder au marché du travail.

Le rôle des réseaux sociaux dans l'intégration professionnelle

Depuis longtemps, les sociologues explorent la relation entre réseaux sociaux et emploi, démontrant que les caractéristiques des liens interpersonnels d'un individu sont des facteurs facilitant ou limitant son intégration professionnelle (Granovetter, 1973, 1974). D'ailleurs, parmi les facteurs expliquant les difficultés d'intégration professionnelle des immigrants, plusieurs recherches évoquent le rôle des réseaux sociaux (Amuedo-Dorantes et Mundra, 2004; Kazemipur, 2006; Jean, 2007; Arcand et coll., 2009; Thomas, 2011). Néanmoins, la littérature sur l'intégration professionnelle des immigrants démontre que cette relation est complexe.

La théorie des réseaux sociaux de Granovetter (1973 ; 1985) permet de mettre de l'avant le fait que le contexte social offre des ouvertures et des barrières à l'insertion et que, dans de telles conditions, l'insertion (économique, sociale, etc.) ne peut pas uniquement reposer sur l'individu (qualification, éléments propres à l'individu). La distinction entre liens forts (c'est-à-dire les liens entretenus avec les amis et la parenté) et liens faibles (les contacts professionnels, institutionnels,

etc.) permet de comprendre pourquoi certains liens sont plus porteurs que d'autres en matière de retombées, notamment liées au marché de l'emploi, et pourquoi certains individus s'en tirent mieux que d'autres, à qualifications semblables (scolarité, expériences professionnelles, etc.).

Les immigrants sont au centre de plusieurs réseaux de soutien tant formels qu'informels. Ces différents réseaux sont mobilisés de façon distincte au cours de leur processus d'intégration au marché du travail (Renaud et coll., 2001 : 37). Dans une démarche d'intégration au marché du travail, ces réseaux servent entre autres à faire circuler diverses informations liées à l'accès à l'emploi (Granovetter, 1973).

Les réseaux sont des facteurs de premier plan dans le comportement informationnel des immigrants. Une fois que l'immigrant reconnaît son besoin d'information, son manque de connaissances ou sa capacité limitée à donner sens à une situation liée aux réalités du marché du travail, il peut décider de chercher l'information. Cette dernière peut également être reçue tout à fait passivement, sans que ce dernier en ait fait la recherche. Une fois que l'individu possède l'information et qu'il la juge satisfaisante, il l'utilisera afin de pallier le manque de connaissances ou pour donner un sens à une situation (Fortier, 2008). Nous démontrerons ici, comme le soutiennent Béji et Pellerin (2010), que cette acceptation ou cette prise en compte des informations dépendent largement de leur provenance, c'est-à-dire du réseau à l'origine de l'information.

Une étude exploratoire

Cette recherche se veut une première exploration de la façon dont, sur les territoires de Bordeaux-Cartierville et de Saint-Laurent du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal, les réseaux sociaux sont mobilisés par les immigrants au cours de leurs trajectoires d'intégration socioprofessionnelle. L'orientation adoptée pour cette étude repose sur l'analyse des réseaux « égocentrés » qui, à partir de l'étude d'une trajectoire individuelle, fait ressortir comment, à travers le parcours de recherche d'aide, différents réseaux se présentent comme sources d'information en matière de recherche d'emploi; et la façon dont la personne mobilise cette information au cours de sa trajectoire d'intégration professionnelle.¹

Nous avons réalisé 11 entrevues avec des immigrants ayant été à la recherche d'un emploi depuis leur arrivée au Canada afin de connaître, notamment, les contextes (occasions, lieux, etc.) dans lesquels les nouveaux arrivants sont amenés à bâtir, maintenir ou élargir leur(s) réseau(x) informel(s) et entrer en contact avec les réseaux formels existants. À ceci s'ajoutent 6 entrevues avec des acteurs issus d'organisations publiques et communautaires concernées par la question de l'emploi chez les nouveaux arrivants du territoire. Les entrevues avec les intervenants quant à elles, visaient à mieux décrire les réseaux formels et comprendre les informations qui y transitent et comment celles-ci sont transmises ou rendues accessibles aux immigrants.

Le faible nombre de personnes rencontrées invite à la prudence quant à la généralisation.

¹Afin de relever la totalité des réseaux d'information mobilisés au cours de l'insertion professionnelle des immigrants, nous avons réfléchi le parcours d'insertion en termes de stations, c'est-à-dire des moments clés du parcours migratoire et de l'insertion professionnelle. Celles-ci parsèment l'entrée sur le marché du travail et se retrouvent dans les récits d'intégration de nos participants. Nous avons identifié sept stations autour desquelles nous avons réfléchi : Formations d'intégration pour les personnes nouvellement arrivées et francisation – Mesures d'employabilité – Programmes d'employabilité – Démarches administratives – Garderie et École – Scolarité supplémentaire – Emploi. Ces stations ont servi, en cours d'entrevues et d'analyse, à avoir une vue d'ensemble sur le parcours d'intégration et à ne pas occulter de détails. Elles ont également guidé la construction des canevas des entrevues sans toutefois être une unité d'analyse.

Profil des participants

La collecte de données s'est déroulée d'avril à juillet 2014. Nous nous sommes entretenus avec 11 immigrants admis au Québec entre 2009 et 2012, c'est-à-dire depuis deux à cinq ans au moment des entretiens, afin d'aborder leur démarche de recherche d'informations sur l'emploi et le marché du travail au Québec. Ces sept femmes et quatre hommes, originaires de l'Afrique de l'Ouest, du Maghreb et du Caucase – soit les communautés immigrantes les plus représentées sur les territoires de Bordeaux-Cartierville et de Saint-Laurent du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal – n'avaient jamais séjourné au Québec avant leur arrivée. La presque totalité d'entre eux est arrivée accompagnée de membres de leur famille, notamment d'enfants à charge. À l'exception de deux participants, chacun avait une connaissance, membre de la famille ou ami, déjà installé au Québec à leur arrivée. Également, tous avaient, au moment des entretiens, une expérience du marché du travail, soit en occupant un emploi ou par le biais d'activités de bénévolat. Trois d'entre eux occupaient un emploi stable au moment des entretiens.

Nous nous sommes également entretenus avec six intervenantes² afin d'enrichir et nuancer les résultats issus des entrevues avec les immigrants. Plus précisément, nous souhaitons qu'elles nous aident à mieux décrire les réseaux formels, à comprendre les informations qui y transitent et la manière dont celles-ci sont transmises ou rendues accessibles aux immigrants. Toutes les répondantes travaillaient, de près ou de loin, avec la problématique de l'insertion à l'emploi. Parmi elles, trois travaillaient au sein du CIUSSS, une travaillait pour Emploi-Québec alors que les deux autres étaient issues d'organismes communautaires dont les services sont spécifiquement dédiés aux nouveaux arrivants. Elles cumulaient toutes entre trois à cinq ans d'expérience sur le terrain, ce qui nous semble approprié pour nous assurer qu'elles possèdent un savoir expérientiel suffisant pour témoigner adéquatement de la situation des personnes immigrantes.

La recherche d'emploi avant l'immigration

Avant l'immigration, les immigrants que nous avons rencontrés se sont renseignés sur le Québec et le Canada en général et sur le marché du travail en particulier. Une grande majorité des participants ont utilisé Internet soit pour compléter les procédures d'immigration, soit comme vecteur d'information, notamment lorsque les bureaux d'immigration du Québec et du Canada étaient éloignés géographiquement, parfois à plusieurs milliers de kilomètres, ou lorsque les renseignements véhiculés par ces derniers n'étaient pas jugés efficaces ou satisfaisants.

Toutefois, pour certains, s'informer par Internet présente des embûches. L'état des infrastructures informatiques dans le pays d'origine limite l'accès au contenu Web ou rend inaccessibles certaines opérations, telles que le téléchargement

²Nous utilisons le féminin dans le texte, car les intervenants interrogés dans le cadre de cette recherche étaient majoritairement des femmes.

des documents PDF : « [...] *je veux dire, c'est vrai qu'on a cherché sur Internet à l'époque. C'est vrai que le Net chez nous c'est pas très très... on a essayé de le faire, mais la bande passante était très lente, c'était pas facile* » (Homme, Maghreb, arrivé en 2009).

Outre la difficulté d'accès à une connexion Internet stable dans le pays d'origine, certains de nos participants remettent en question la fiabilité du contenu (officiel ou non) qu'on y retrouve. Ils soutiennent que les sites Internet ne présentent que le côté positif du Québec, sans aborder les difficultés auxquelles ils devront faire face, une fois arrivés.

« J'ai fait quelques recherches, mais je me demande... Je questionne plutôt les gens. Ce qu'ils font. C'est plus le bouche-à-oreille peut-être, c'est plus ça parce que en fait, la réalité et sur le papier c'est autre chose. La réalité c'est pas pareil. La différence entre ce que tu vois sur la télé et ce que tu vis dans un pays... » (Homme, Caucase, arrivé en 2011).

Insatisfaits des informations reçues via le Web, ils se sont informés auprès des parents, amis et connaissances déjà installés au Québec. Ces derniers sont toutefois reconnus pour filtrer ce qu'ils transmettent : « *ils [ne] nous donnaient pas des informations aussi précises, très précises parce qu'ils souhaitaient qu'on vienne ici. Ils ne voulaient pas nous décourager* » (Femme, Afrique de l'Ouest, arrivée depuis 2012). D'autres connaissances déjà établies au Québec ont donné ce que les immigrants qualifient de « bons conseils », tels que de faire la demande d'évaluation comparative des études avant même l'immigration pour accélérer le processus ou encore, d'éviter de perdre son temps en postulant à un emploi sans être installé au pays. Certains immigrants ont eu droit à un portrait qu'ils ont jugé plus réaliste concernant les difficultés liées à la migration « *Oui. Je le savais, mais quand même j'avais l'espoir que moi je devrais trouver. [...] Je pense que c'est dans la nature de l'Être humain que chacun pense qu'il est plus chanceux que les autres* » (Homme, Caucase, arrivé depuis 2011). À l'étape prémigratoire, il semble que les requérants ne prennent en compte qu'une partie des informations données par leurs compatriotes immigrants, soit les éléments qui vont de pair avec leurs objectifs.

Difficultés rencontrées à l'arrivée

Dès leur arrivée, les immigrants rencontrés ont été confrontés à la non-reconnaissance de leurs diplômes. Cette situation ainsi que la déqualification qui en découlent ont généralement un impact considérable sur la santé mentale des immigrants, tel que le soutient une intervenante : « *[...] on rencontre régulièrement des gens instruits qui sont venus ici puis que [...] leur diplôme n'est pas reconnu et puis écoute, ça pique du nez au niveau de la santé mentale, c'est l'enfer* » (Intervenante 1, CIUSSS). Même lorsque leurs diplômes sont reconnus et qu'ils occupent un emploi, la majorité des participants juge que leur formation précédente et leur expertise ne sont nullement considérées.

D'autres toutefois, en raison du manque de réponses positives suite à une candidature dans leurs champs d'expertise, se sont rabattus sur d'autres secteurs d'emploi. Bien souvent, ils doivent alors travailler dans des emplois

où ils n'obtiennent aucune reconnaissance et où les normes du travail sont peu ou pas appliquées. Lorsqu'il est question de ce qu'ils appellent « du travail général », les conditions sont jugées difficiles : les horaires sont variables, les journées très longues et le risque de congédiement sans préavis sont bien réels. La méconnaissance de l'anglais et la surqualification pour certains emplois sont également des facteurs problématiques dans leur insertion sur le marché du travail.

Les difficultés liées à l'emploi s'ajoutent aux difficultés quotidiennes que ce soit trouver une garderie, faire les équivalences scolaires pour les enfants, trouver un logement, demander sa carte d'assurance maladie, s'inscrire à un régime d'assurance médicaments, etc., et rendent la recherche d'emploi – surtout dans les premières semaines suivant l'arrivée – d'autant plus complexe. Les entretiens que nous avons réalisés auprès de nouveaux arrivants ont, dès le départ, permis de constater l'importance qu'occupe la recherche d'emploi dès l'arrivée de même que les difficultés et les obstacles qui y sont liés. Il s'agit là d'une préoccupation centrale, c'est la clé de l'établissement (pour payer le loyer, la nourriture, les frais de garde, etc.).

Abondance des sources d'information

L'articulation des différents réseaux d'information mobilisés par les immigrants étant au centre de notre questionnement, nous exposerons les différentes sources utilisées par ces derniers au cours de leur trajectoire d'intégration. Considérant que les nouveaux arrivants ont tendance à mobiliser plusieurs stratégies à la fois, il ne s'agit pas ici d'un ordre chronologique ni d'un ordre d'importance.

Sur le Web et dans les médias

Lorsqu'ils sentent qu'une information leur échappe, la forte majorité des immigrants rencontrés tentent d'abord de se débrouiller seuls. Internet apparaît comme une évidence dans leur cheminement informationnel. De plus, s'ils désirent retourner aux études ou faire une formation, ils cherchent des renseignements sur les sites gouvernementaux ou directement auprès des établissements. Il en va de même avec le marché du travail. Plusieurs ont consulté les sites de recherche d'emploi, tel qu'Emploi-Québec ou Jobboom pour ensuite poursuivre leurs recherches sur les sites des entreprises, sous la rubrique emploi. D'autres consultent les journaux gratuits (*24 h* ou *Métro*) ou les journaux de leur communauté (Russe ou Kabyle) pour s'informer sur les formations ou les emplois offerts. Peu importe la provenance de l'information, Internet est incontournable lorsque vient le moment de postuler pour un emploi, pour une formation ou pour remplir des documents administratifs. Le Web leur sert également d'outil afin de valider l'information qu'ils ont reçue par le réseau informel. Certains ont même utilisé le moteur de recherche Google en inscrivant « intégration des immigrants ». Cette recherche les a menés sur les sites Web d'organismes communautaires du territoire. Chercher de l'information de manière autonome est la première étape; en cas d'épuisement ou d'échec, ils reconnaissent rapidement le besoin de se faire aider et ils vont chercher du soutien.

L'information circulant dans le(s) réseau(x) informel(s)

Le réseau informel est composé des membres de la famille, des amis et connaissances et du voisinage. Dans la majorité des cas, il est le premier réseau mobilisé lorsque les immigrants ont des questions ou ont besoin d'aide. Conséquemment, il est le premier à être consulté lorsque vient le moment de trouver un emploi.

Famille

Parmi les immigrants rencontrés, très peu entretenaient des liens étroits avec les membres de leur famille résidant au Québec, exception faite des conjoints et des enfants. Cet entourage immédiat, conjoints et enfants, sert davantage de support moral plutôt que de voie informationnelle. L'entourage immédiat semble également être un vecteur de persévérance dans la recherche d'emploi. Toutefois, les immigrants obtiendront tout de même, à l'occasion, de l'information provenant de leur entourage familial. Quand cette information ne s'oppose pas diamétralement aux aspirations de l'immigrant, elle est particulièrement valorisée. L'expérience québécoise d'un membre de la famille a été citée par nos répondants comme un facteur validant l'information qui lui est donnée.

De plus, l'information diffusée par la famille vise davantage l'immédiat, le concret afin de trouver un emploi dans les plus brefs délais alors que, comme nous le verrons plus loin, celle diffusée par le réseau formel est plutôt de l'ordre du programme d'aide et de la formation à long terme. C'est pour ces raisons que les renseignements concernant les agences de placement, les petits emplois de survie ainsi que les démarches administratives nécessaires à l'accès au marché du travail (obtention du numéro d'assurance sociale, des équivalences, etc.) proviennent souvent de la famille.

Amis et connaissances

Amis, connaissances (ou fréquentations), collègues : pour la plupart des participants, toutes ces relations sont, le plus souvent, entretenues avec d'autres personnes immigrantes. Rencontrés lors de séances d'informations, en allant porter les enfants à la garderie, par le biais d'un tiers parti ou simplement en croisant quelqu'un dans un parc, les amis et les connaissances sont un élément central du réseau informel. L'information y est principalement transmise sous forme d'échange quotidien ou de questions-réponses et provient surtout du bouche-à-oreille, mais également, parfois, de oui-dire.

Les démarches administratives sont souvent des processus expliqués par les amis et les connaissances. De plus, ce sont également ces contacts qui les ont référés à différents organismes pouvant leur apporter une certaine aide dans la recherche d'emploi tel que Groupe Information Travail (GIT), Pause-famille, le Centre d'appui aux communautés immigrantes de Bordeaux-Cartierville (CACI), le Centre d'accueil et de référence sociale et économique pour immigrants de Saint-Laurent (CARI) ou Emploi-Québec. Cette information est considérée comme valide aux yeux des immigrants qui croient leurs amis ou connaissances sur parole puisqu'« *ils n'ont aucune raison de mentir* » (Homme, Maghreb, arrivé en 2009) et parce qu'ils estiment que leur parcours de vie confirme leurs dires. Les informations véhiculées par les amis leur apparaissent mieux adaptées à la situation vécue et pertinente considérant le contexte.

Pour cette raison, les expériences de ce réseau font sens pour l'individu : il peut comparer sa situation avec les membres de ce réseau, suivre ou non un exemple et valider – en fonction de sa propre situation et trajectoire souhaitée – la pertinence de l'information qui se dégage de cet exemple.

Bien qu'ils valorisent l'information apportée par leurs amis immigrants en raison de leur connaissance de la situation, les immigrants rencontrés avouent ne pas se laisser décourager par leurs propos souvent démoralisants. « *Ils disaient beaucoup d'informations comme "C'est pas ouvert le cours", "C'est très compliqué", "Il faut savoir", "Il faut avoir des connexions et connaître des gens" [...] Si tu écoutes tous les clichés, il ne reste qu'à t'en retourner (rires)* » (Homme, Caucase, arrivé en 2011). Les immigrants sont en mesure de poser un regard critique sur l'information reçue alors qu'ils en font le tri en fonction de leur objectif et de leur situation actuelle. Ils prennent ce qui correspond à leurs besoins et rejettent ce qui, au moment présent, semble inefficace. Il arrive que l'information alors jugée inopportune soit reprise plus tard, en d'autres circonstances.

La recherche d'information par le partage d'expérience

Les entretiens, tant ceux conduits avec les immigrants qu'avec les intervenantes, démontrent que les immigrants s'inspirent régulièrement des parcours des membres de leur entourage. Ils ne demandent pas nécessairement d'information ou un conseil précis à un membre de leur famille ou leurs amis, mais tentent de suivre un parcours similaire lorsque ce dernier s'est avéré une réussite pour un proche. Dans la même veine, lorsqu'ils sont témoins d'un échec vécu par un proche, ils s'abstiennent de suivre son parcours. Par exemple, un participant a mentionné qu'il ne désirait plus retourner à l'école après avoir constaté qu'un ami ayant obtenu un diplôme du Québec n'avait toujours pas décroché un emploi.

« J'ai un ami [...] depuis plus longtemps que moi qu'y est hygiéniste de formation, mais il ne travaille toujours pas. Il fait autre chose en attendant. Il a son diplôme en poche. Il a même quitté Montréal! C'est pour vous dire que ce sont des informations qui ne prêtaient pas comme dirais-je, ne prêtait pas à l'optimisme. Je me suis dit, pourquoi se casser la tête? » (Homme, Maghreb, arrivé en 2009).

Conséquemment, les intervenantes rencontrées mentionnent qu'il arrive très souvent que des immigrants veuillent avoir accès aux mêmes formations ou mêmes programmes que leurs proches puisque la formule a fonctionné pour eux. Malheureusement, il n'est pas rare que les ressources accessibles soient différentes d'un cas à l'autre en raison de la structure des programmes :

« Tu leur dis non et tu leur expliques pourquoi. "Oui, mais mon voisin, pourquoi Emploi-Québec l'a autorisé lui?" Ça revient souvent ça. Alors il faut les ramener à la mission, le rôle d'Emploi-Québec. Nous [ici], c'est au cas le cas, même si ta situation est très, très semblable à ton voisin, il peut avoir une différence parce que lui il vient d'arriver, puis toi ça fait deux ans. C'est pas pareil » (Agente, Emploi-Québec).

Certains immigrants rencontrés semblaient mobiliser efficacement leur communauté pour relayer l'information. Ils ont eu, grâce à celle-ci, accès à des informations jugées pertinentes concernant le marché du travail et d'autres

aspects du quotidien (garderie, école). Au contraire, d'autres semblent entretenir un type de rapport différent avec leur communauté, mentionnant par exemple qu'il y a trop de commérage ou encore que ses membres ne partagent pas les informations concernant le milieu du travail. Finalement, certains désirent se débrouiller seuls, de façon autonome, sans son soutien. Ces différences constatées dans les parcours des individus rencontrés peuvent rejoindre les conclusions de Reingold selon qui il existe des différences dans la façon dont les réseaux jouent sur l'accès au marché du travail chez les immigrants (Reingold, 1999)³.

Pour conclure sur le rôle des réseaux informels, plusieurs des immigrants rencontrés perçoivent l'importance d'avoir un réseau de contacts pour se trouver un emploi au Québec. Bien que ce soit une méthode répandue dans certains milieux, il est mal vu par certains de nos répondants de bénéficier d'un avantage en transitant par ses contacts pour se trouver un emploi, ce qu'ils appellent le « piston ». Ils demeurent donc réticents à dire qu'ils ont trouvé leur emploi par le biais de connaissances.

Réseau formel

Le réseau formel est constitué des institutions et des organismes publics et communautaires. À certains moments-clés de l'intégration, le recours au réseau formel est inévitable (pour se munir d'un numéro d'assurance sociale, par exemple). Dans d'autres cas, les informations provenant du réseau formel peuvent être ignorées ou utilisées en addition à celles reçues du réseau informel, par exemple dans le cas de la recherche d'emploi.

Au sujet des documents reçus pendant le processus d'immigration et à l'aéroport

Le premier contact avec le réseau formel se fait lors du processus d'immigration. Certains documents envoyés en cours de processus abordent le marché du travail québécois et mentionnent l'existence d'Emploi-Québec. Les futurs immigrants reçoivent notamment un certificat de sélection du Québec, ce qui signifie qu'ils ont été sélectionnés par la province et peuvent demander leur résidence permanente. Cela signifie également qu'une fois la résidence permanente obtenue, ils auront le droit de travailler ou d'étudier au Québec, au même titre que tout citoyen.

Toutefois, les propos de certains participants laissent croire qu'il y aurait un décalage entre ce qui est compris du document et ce qu'il signifie dans les faits. Certains participants ont mentionné que ce document mentionne qu'il sera possible pour eux d'occuper un emploi dans leur champ d'expertise une fois établi au Québec. Il est alors décrié comme étant « frauduleux », un « faux espoir », un bout de papier « qui ne miroite pas la réalité ». Plusieurs d'entre eux remettent en question l'utilité de ce papier et suggèrent de ne pas l'envoyer. « *Par exemple, le fameux document que je t'ai dit tout à l'heure qu'on appelle certificat de sélection, au moins il faudrait, selon moi... ce n'est pas nécessaire de mentionner la rubrique par rapport à l'emploi parce que ce n'est pas le cas, ce n'est pas la réalité* » (Femme, Afrique de l'Ouest, arrivée depuis 2013).

Une fois admis au Canada, les immigrants reçoivent une première vague d'informations « formelles » dès leur arrivée à l'aéroport, à propos des démarches administratives à suivre, des formations d'intégration et de la francisation,

³Reingold fait particulièrement référence aux différences interethniques quant à l'accès au marché du travail. Toutefois, vu le petit nombre de répondants à la présente recherche, nous préférons parler de différences individuelles qui pourraient possiblement trouver leur source dans les différences ethniques, mais il nous est impossible de le vérifier à ce moment-ci.

*La session **Objectif Intégration (OI)**, d'une durée totale de vingt-quatre heures, permet de sensibiliser les personnes immigrantes aux orientations culturelles et aux valeurs communes de la société québécoise. De plus, elle leur fait connaître les spécificités du monde du travail québécois et leur apprend à utiliser des outils, moyens et ressources visant à faciliter leur intégration socioprofessionnelle (Définition fournie par la Direction des politiques et programmes de participation et d'inclusion (DPPPI) du MICC – maintenant MIDI).*

*La séance **Premières démarches d'installation**, de trois heures, permet aux personnes immigrantes de connaître les démarches importantes à effectuer lors de leur arrivée au Québec. Notamment, elle aborde les sujets suivants: les documents importants à obtenir (la carte de résidence permanente, la carte d'assurance maladie, le numéro d'assurance sociale, etc.), l'ouverture d'un compte bancaire, la recherche d'un logement, l'inscription à l'école, la recherche d'un service de garde, les crédits et aides financières, et plusieurs autres (Définition fournie par la Direction des politiques et programmes de participation et d'inclusion (DPPPI) du MICC – maintenant MIDI).*

notamment. Une feuille listant les impératifs (obtenir un numéro d'assurance sociale, une carte d'assurance maladie, etc.) ainsi qu'une liste d'organismes susceptibles d'aider à l'intégration leur est distribuée. L'opinion concernant ces informations reçues à l'aéroport est divergente parmi les immigrants rencontrés. Alors que certains les apprécient et souhaitent qu'elles soient centralisées dans les instructions et les documents donnés à l'aéroport, d'autres soutiennent toutefois qu'elles sont trop abondantes pour des gens qui sont fatigués après un long voyage.

Organismes communautaires

Les formations d'intégration du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI) telle qu'**Objectif Intégration** ou **Premières démarches d'installation** sont assurées, sur les territoires de Bordeaux-Cartierville et de Saint-Laurent du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal, par le CACI et le CARI⁴. Les nouveaux arrivants sont recommandés à ces organismes par le MIDI dès leur arrivée à l'aéroport. Ceux-ci offrent, entre autres, de l'aide individualisée et de groupe : services de francisation, séances d'information sur le milieu du travail, atelier de rédaction de CV et de simulation d'entrevue; ils donnent des renseignements sur les formations scolaires disponibles; préparent des ateliers de recherche d'emploi et offrent un espace de discussion qui fait office de lieu de rencontre pour plusieurs immigrants. Considérant les fonctions de ces organismes, les immigrants à la recherche d'emploi s'y présentent très tôt dans leur processus de recherche.

Finalement, on constate que c'est par le biais d'amis, de la famille, d'Emploi-Québec ou même par hasard (en marchant dans la rue par exemple) qu'ils apprennent l'existence et les mandats de ces organismes. Les participants soulèvent que ces organismes sont accessibles et qu'il est possible d'avoir un rendez-vous dans des délais raisonnables.

Emploi-Québec

Après les organismes communautaires, Emploi-Québec semble l'autre source d'information logique que consultent les nouveaux arrivants en recherche d'emploi. Que ce soit de leur propre initiative, d'après le conseil d'un membre de leur famille, d'un ami ou encore d'un intervenant (du milieu communautaire ou non), ils iront chercher là de l'information supplémentaire. Les centres locaux d'emploi d'Emploi-Québec (CLE) ne desservent pas exclusivement les immigrants, mais les territoires de Bordeaux-Cartierville et de Saint-Laurent étant à forte concentration immigrante, leur clientèle est largement issue de l'immigration. Leur approche n'est donc pas spécifiquement adaptée à la condition immigrante, bien qu'ils reconnaissent les spécificités de cette population :

« [...] peu importe que ce soit une personne jeune, moins jeune, un immigrant, un Québécois de souche, ça change rien au niveau de la façon qu'on l'approche. Par contre, on sait que la clientèle immigrante a une particularité, parce que les gens arrivent chez nous souvent les diplômés sont pas reconnus [...] qu'ils n'ont pas d'expérience en sol québécois, c'est d'autres difficultés. On sait que le taux de chômage est plus élevé que pour un Québécois qui est né ici [...] on les voit une fois, deux fois, trois fois, ça demande plus de suivi, d'encadrement que d'autres clientèles » (Agente, Emploi-Québec).

⁴ Les séances de groupe *Premières démarches d'installation (PDI)* et *Objectif intégration (OI)* sont accessibles aux personnes qui ont obtenu ou qui sont en voie d'obtenir la résidence permanente, et ce, durant une période de cinq ans suivant leur admissibilité. Les séances sont offertes par des organismes communautaires partenaires dans les villes de Montréal, Laval, Longueuil, Québec et Gatineau.

Selon les propos de cette agente, quand le lien est particulièrement bon avec leur agente ou agent, les immigrants vont valider avec lui les informations qu'ils ont lues dans le journal ou reçues de leurs familles et amis. Ils demandent également des conseils légaux face aux situations vécues sur le marché du travail : « devrais-je accepter de ne pas être payé ? », « est-ce un abus du patron ? », etc. Pour la recherche d'emploi, Emploi-Québec réfère au CACI et au CARI, mais également à des organismes spécialisés dans certains domaines ou auprès de clientèles particulières telles que Travail sans frontière, le Centre des femmes ou encore La Corbeille Bordeaux-Cartierville.

En conclusion, quelle que soit l'instance (CLE, organisme communautaire, etc.), l'objectif avéré du réseau formel est, entre autres, de donner les outils nécessaires aux immigrants afin qu'ils deviennent autonomes dans leurs recherches d'emploi. Posséder les informations nécessaires à la recherche d'emploi n'est pas, à tout coup et pour tous les immigrants, synonyme d'un sentiment d'aisance dans le processus d'intégration au marché du travail. L'acquisition d'une expérience de travail semblait faire toute la différence pour les personnes rencontrées, car les participants qui avaient déjà intégré le marché du travail soutenaient qu'ils étaient désormais confiants en leurs capacités et se sentaient autonomes pour trouver un autre emploi, si nécessaire.

Problèmes vécus liés aux voies informationnelles

Les entretiens avec les immigrants et les intervenantes nous ont menés à trois principaux constats. Dans un premier temps, nous avons noté une perception, de la part des immigrants, d'incompatibilité entre les services offerts par le réseau formel et leurs besoins réels en matière de recherche d'un emploi. Ensuite, nous avons décelé des différences entre l'information qui émane du réseau formel et celle qui émane du réseau informel. Finalement, il appert que les organismes du réseau formel peuvent ne pas être sollicités adéquatement et au bon moment dans le parcours d'intégration au marché du travail des immigrants.

La perception d'incompatibilité entre les services offerts par le réseau formel et les besoins réels

Tout d'abord, force est de constater que les immigrants n'ont pas tous les mêmes besoins en matière d'aide à l'accès à l'emploi. Malgré les particularités de chacun – autant dans leur parcours que dans leurs discours réflexifs sur l'accès au marché du travail – émerge la perception d'une certaine incompatibilité entre leurs besoins, les services et les ressources disponibles.

Dans un premier temps, l'exemple le plus représentatif de cette perception porte sur les emplois de survie. Certaines intervenantes d'organismes ou agentes d'Emploi-Québec incitent les immigrants à tenter une percée dans leurs champs d'expertise et leur rappellent qu'ils ne devraient pas accepter de petits boulots ou faire de courtes formations qui ne sont pas directement dans leur domaine d'expertise. Toutefois, les immigrants doivent subvenir à leur besoin ou à ceux de leur famille, ce qui les incite à trouver rapidement un petit emploi de subsistance. Cette situation est d'autant plus fréquente dans le cas des immigrants avec des enfants à charge.

Selon les participants, le discours des intervenantes concernant la déqualification reflète mal leurs besoins immédiats et les pousse à croire qu'elles ont une mauvaise compréhension des réalités qu'ils vivent :

« Quand nous sommes allés [au Centre local d'emploi] on a rencontré un monsieur par rapport à notre orientation académique, mais il ne nous a pas donné grande information qui permettait de décider. Il disait toujours que c'est par rapport à ce que nous on veut. OK. Il y a bien ce que tu veux faire dans la vie, ce que tu aimes, mais par rapport à ce qui est en réalité sur le terrain, est-ce que ça te permet de vivre? De combler tes besoins? Moi ça ne me sert à rien de faire une formation parce que tu n'as pas de quoi vivre ou survivre, c'est un peu contradictoire à la limite » (Homme, Afrique de l'Ouest, arrivé en 2012)

Ce décalage entre les informations fournies par le réseau formel et la réalité des immigrants peut conduire ces derniers à être plus sensibles au discours prôné par leur réseau informel afin d'orienter leur parcours d'intégration. D'un côté, les agents d'Emploi-Québec insistent pour qu'ils cherchent et n'acceptent que du travail dans leur champ d'expertise. Les participants, quant à eux, relataient que leurs amis, au fait de leur situation, leur conseillent plutôt de courtes formations, le recours aux agences de placement parfois clandestines et le travail dit « général », afin de répondre à leurs problèmes de subsistance. Une répondante l'a exprimé en ces termes : « C'est des immigrants voilà, voilà. Donc ils passent par le même problème vous voyez ce que je veux dire, mais eux ils n'ont pas passés à l'université. Ils ont fait des formations dans des collèges comme ça, vous voyez ce que je veux dire. » (Femme, Maghreb, arrivée en 2012). On lui a même conseillé de changer de domaine complètement, même si ce n'est pas ce qu'elle désire, afin de se trouver un emploi :

« [...] franchement, il y a deux choses qui marchent ici, ou bien infirmière préposée ou bien l'éducation tu vois. Il m'a dit « Ça, ça c'est bon! C'est avec un temps qui est vraiment limité [...], mais tu trouves un emploi et avec un bon salaire qui est correcte, vraiment correcte ». Moi j'ai dit : « quand même mes expériences et tout, comment je veux changer des choses, l'infirmier jamais de la vie ». (Femme, Maghreb, arrivée en 2012)

Ce décalage se confirme dans les propos des intervenants.

« [...] je pense qu'ils vont beaucoup sur Internet et ils vont tout de suite chercher l'information sur les écoles, là ils s'embarquent. Ils vont aux séances d'information, ils vont là, ils vont là, puis finalement ils viennent nous voir puis on peut pas les aider. Puis [...] à l'inverse des fois ça aurait été bon qu'ils viennent vérifier parce que on leur aurait dit : "ben écoutez faites la recherche d'emploi, faites ci, faites ça, puis on verra plus tard". Mais en général c'est des gens assez débrouillards les immigrants, ils savent où aller chercher par eux-mêmes toutes les informations. Est-ce que dans le détour ils se rallongent, moi je pense pas, moi je pense qu'ils pourraient aller en chercher beaucoup plus d'accompagnement, mais ils ne veulent pas, parce qu'ils trouvent ça long. Eux ils veulent un emploi, quand on leur dit notre ressource a un service de 20 semaines, oh

non c'est beaucoup trop long, même des fois trois semaines c'est trop long » (Agente, Emploi-Québec).

Les propos exposés ici laissent à penser que, pour les immigrants, les informations provenant du réseau informel semblent davantage en phase avec leurs besoins immédiats puisque, selon les répondants, leurs compatriotes sont les premiers à comprendre le désir de rapidement faire le deuil de leur situation au pays d'origine et à encourager les courtes formations. Les sources formelles d'information visent, quant à elles, une intégration de l'individu au marché du travail à long terme en mettant l'accent sur les qualifications de celui-ci ce qui, dans certains cas, ne cadre pas avec les priorités des immigrants. Ces priorités, bien souvent de l'ordre du concret, visent dès le départ (et encore après plusieurs années au Québec pour certains), à avoir un emploi afin de subvenir à leurs besoins et à ceux de leur famille.

Au final, il existe une perception, par les nouveaux arrivants, d'une incompatibilité entre les services offerts et les informations fournies par le réseau formel et leurs besoins immédiats notamment en raison de la nécessité pour ces derniers de trouver un emploi rapidement. Ce besoin ne cadre pas avec le but de ces services qui visent plutôt une intégration au marché du travail à long terme en maintenant le niveau socioéconomique que les immigrants avaient dans le pays d'origine. En ce sens, l'information ou les services dont ces derniers peuvent bénéficier dans le réseau formel sont jugés comme incompatibles avec le but.

La centralisation et l'arrimage de l'information provenant du réseau formel

De plus, les immigrants rencontrés ont relevé que l'information nécessaire à leur intégration au marché du travail n'est pas centralisée, en ce sens qu'elle est dispersée à travers les réseaux, et que cette non-centralisation nuit au processus d'intégration⁵. Bien qu'elles partagent l'objectif commun de contribuer au bien-être de leur clientèle, chaque organisation a un mandat particulier. L'information qu'elles diffusent l'est tout autant puisque celle-ci cadre avec ledit mandat. Ainsi, certains renseignements peuvent échapper aux intervenantes de sorte que les immigrants doivent visiter plusieurs services pour obtenir l'ensemble de l'information portant sur l'intégration au marché du travail.

Un tel éparpillement produit une incohérence entre l'information reçue des organismes communautaires et celle des instances gouvernementales en matière d'intégration au marché du travail. À cet effet, les intervenantes rencontrées avouent que l'information circule mal entre – et parfois au sein même – des organismes et peut ainsi être révélée de façon contradictoire. Une agente d'Emploi-Québec se prononce sur le fait que l'information diffusée est parfois différente au sein même des instances publiques ou organisations « *ça se peut parce qu'on est beaucoup de bureaux, on est beaucoup d'agents, c'est pas noir c'est gris des fois, c'est une question de jugement. Il est possible que telle personne soit qu'elle manque d'expérience ou elle a mal interprété puis c'est correct.* » (Agente, Emploi-Québec).

⁵Béji et Pellerin (2010 : 567-8) distinguent « information procédurales » (administratives), selon eux souvent objectives, des « informations d'intégration » sociale ou professionnelle, qui peuvent ne pas l'être. Selon nous, les informations procédurales peuvent également ne pas être objectives : Chicha (2009 : 11) évoque ainsi la non-cohérence dans plusieurs cas des informations issues des organisations auxquelles s'adressent les immigrants.

L'enjeu du CV

Faire le CV parfait apparaît comme une source d'anxiété chez les nouveaux arrivants qui se font répéter depuis leur arrivée, l'importance d'un bon CV et d'une bonne lettre de présentation. D'un atelier à un autre, d'un organisme à un autre, on modifie leur CV, on le retravaille. Certains agents disent de ne pas mettre trop l'accent sur les études, notamment de niveau doctoral, pour ne pas faire peur aux employeurs. D'autres, au contraire, suggèrent de faire mention des études et des fonctions occupées. Quelle est la bonne façon de faire un CV? À chaque version de CV naît un nouvel espoir d'enfin se trouver un emploi. Certains le disent : « *Je n'ai pas un problème de CV, j'ai un problème d'âge et de nom. Il y a des choses qu'il ne faut pas se cacher. Tous les Québécois ont trouvé du travail et tous les Européens, tout le monde a trouvé du travail, sauf moi dans mon groupe* » (Homme, Maghreb, arrivé en 2009). Ils en viennent également à dire que le CV a peu d'importance, et essaient de concentrer leurs efforts sur les contacts et le réseau, apparemment centraux pour se trouver un emploi. Ceux qui se rendent dans les organismes pour des formations ou ateliers sur la recherche d'emploi estiment qu'on y met un accent trop important sur le CV. « *Je trouve que c'est trop rigide, je trouve qu'il y a une certaine déconnexion par rapport à la réalité parce c'est pas juste le CV, c'est pas juste la présentation du CV* » (Homme, Maghreb, arrivé depuis 2009).

Bref, les propos soulevés – à la fois par les intervenants et les immigrants – laissent à penser qu'il y a des différences dans l'information qui circule dans le réseau formel. C'est dans ces différences que les nouveaux arrivants perçoivent une certaine incohérence. La non-centralisation de l'information est normale vu les mandats différents des organismes, mais il semble que la lacune se situerait davantage dans l'arrimage des sources d'information (les organismes) afin de s'assurer que celle-ci est continue et non contradictoire.

La place et le rôle des organisations du réseau formel dans une trajectoire complexe

Les intervenantes rencontrées pensent que le réseau formel devrait être mobilisé dès l'arrivée, dès le début du parcours d'intégration au marché du travail. Elles soulèvent que la majorité des nouveaux arrivants ont l'espoir de se trouver un emploi rapidement, soit de façon autonome, soit avec l'aide d'un réseau informel déjà établi au Québec. Malgré ce désir d'autonomie, les intervenantes insistent pour que les immigrants assistent dès leur arrivée aux séances d'information (tel que la session *Objectif intégration*) et suivent les formations de recherche d'emploi afin, d'une part, de s'assurer qu'ils se dirigent directement sur la bonne voie et d'autre part, d'optimiser leur accès à l'ensemble des ressources. Lorsque les immigrants tentent de se trouver un emploi par eux-mêmes ou par le biais de réseau informel, qu'ils n'y parviennent pas et qu'ils décident finalement d'aller voir les organismes pour obtenir de l'aide, il est souvent trop tard. En effet, il arrive que les immigrants ne soient plus admissibles à certains programmes d'aide puisqu'ils ne sont plus considérés comme de nouveaux arrivants. Le réseau formel devrait, selon les intervenantes des organismes communautaires, faire office de porte d'entrée en matière d'accès au marché du travail.

Après avoir fait la session *Objectif intégration – Comprendre le monde du travail québécois* et la rédaction de CV, plusieurs nouveaux arrivants tentent de se trouver un agent à Emploi-Québec. Toutefois, les agentes d'Emploi-Québec aimeraient que les immigrants testent le marché du travail avant d'essayer de se trouver une agente à Emploi-Québec : « [...] ils vont rapidement passer de l'organisme qui a aidé à faire la semaine d'intégration vers Emploi-Québec, alors qu'ils n'ont [pas] testé le marché, qu'ils ne se sont pas confrontés au marché du travail et là tu te dis : "Mais qui leur a dit ça? Est-ce que c'est le partenaire? Est-ce que c'est le milieu? Est-ce que c'est leurs amis, leur famille?" Et quand on leur pose la question. [...] Ils viennent de partir de l'organisme, ils ont fait les quatre jours, mais lundi, ils sont chez nous » (Agente, Emploi-Québec). Une autre intervenante soutient qu'ils sont impatients et qu'en voulant aller trop vite, ils brûlent des étapes. La perception des immigrants semble toute autre. Empressés de trouver un emploi, ils essaient de lancer plusieurs lignes à la fois, espérant que l'une porte des fruits.

« On sait pas, il arrive un point où on accepte... des fois on prend toutes les sources, parce qu'il faut voir aussi qu'au bout d'un certain temps, on se retrouve en état de fragilité émotionnelle et mentale. Des fois aussi quand on est faible, le point de vue moral, le point de vue économique bien sûr aussi, le point de vue moral, tout ça, ça abaisse vos réflexes, votre capacité de jugement, ça vous altère. Ça finit par vous altérer votre jugement et comme vous êtes au fond du puits, la première main... vous la prenez » (Homme, Maghreb, arrivé depuis 2009).

Ainsi, les intervenantes du réseau formel que nous avons rencontrées disent souhaiter être la porte d'entrée d'un parcours d'intégration au marché de l'emploi sans embûches ou détours alors que les immigrants semblent d'abord favoriser l'autonomie et les informations provenant du réseau informel. Finalement, lorsque les immigrants désirent recevoir de l'aide du réseau formel, on leur demande de se confronter à la réalité de la recherche d'emploi. Une certaine confusion peut exister dans la compréhension du rôle des organismes communautaires d'accueil des nouveaux arrivants et d'Emploi-Québec dans le continuum d'information et de services. Les nouveaux arrivants peuvent avoir de la difficulté à s'y repérer et à savoir à quel moment de leur trajectoire faire appel efficacement à tel ou tel organisme.

En fin de compte, on constate que la complexité de la trajectoire des nouveaux arrivants fait en sorte qu'il s'avère difficile d'y faire concorder un plan d'intégration au marché du travail linéaire, cohérent et organisé. Le rôle et la place des organisations du réseau formel ne semblent pas clairs pour les personnes immigrantes de sorte que certaines peuvent ne pas être sollicitées en temps opportun. Ainsi, certaines informations transmises peuvent donc sembler non-pertinentes à un moment donné dans le parcours, mais lorsque ces mêmes informations seraient le plus utiles, les immigrants peuvent ne plus être admissibles aux services.

Existe-t-il un réseau formel coordonné à Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent?

À la lumière des enjeux énoncés – non-centralisation des informations, le manque de cohérence de l'information diffusée et articulation entre les instances du réseau formel (ou leur arrimage) – pourrait-on considérer que le réseau formel en aide à l'emploi pour les immigrants sur les territoires de Bordeaux-Cartierville et de Saint-Laurent est un réseau coordonné? Selon l'ensemble des répondants, qu'ils travaillent dans ce réseau ou qu'ils soient immigrants, il semble que c'est surtout la rareté des liens entre les organisations qui ressort. Ce manque de liens entre les diverses instances du réseau formel en matière d'information en emploi a été mentionné par les intervenantes rencontrées ce qui fait paraître le réseau peu **dense** et ainsi nuire à la coordination des instances à l'intérieur de celui-ci. Dans le secteur de Bordeaux-Cartierville, il existe une Table d'employabilité qui couvre les territoires d'Ahuntsic et de Cartierville et qui réunit l'ensemble des organismes en employabilité afin de faciliter leur collaboration. Ces organismes ont tendance à mieux se connaître et à se reconnaître, mais il semble que l'implication des acteurs au sein de la Table soit inégale. Par contre, dans le secteur de Saint-Laurent, bien qu'il y ait eu plusieurs tentatives d'établir une concertation, le projet n'a pas perduré :

La densité, lorsqu'il est question d'un réseau, fait référence au nombre de liens qui unit les différents acteurs impliqués dans ce dernier : plus les acteurs sont unis par des liens, plus le réseau est dense, plus la communication entre les acteurs du réseau peut en être améliorée (Valente, 2010).

« Je ne sais pas exactement parce que ça existait un moment donné. Exemple il y avait beaucoup de projets intéressants qui se faisaient : les contacts emploi, il y avait les salons emploi un moment donné à Saint-Laurent, c'était très pertinent, mais ça été arrêté un moment donné. Je pense, je suis pas certaine de la raison, mais je crois c'est parce qu'il manquait de collaboration de la part des différents organismes. C'est ça. Donc c'est sûr qu'on sait que c'est toujours les mêmes qui participent, mais c'était intéressant » (Intervenante, organisme communautaire)

Nos entrevues avec les intervenantes du milieu nous ont permis de constater que la création et le maintien du réseau formel incombent directement aux intervenants. Ceux qui existent sont le résultat d'initiatives personnelles de la part des intervenants plutôt que d'un lien formellement établi entre les organisations. Cette rareté de relations dans le réseau formel semble avoir un impact sur la qualité de l'information qui y circule. La connaissance des ressources tant gouvernementales que communautaires relève directement de l'initiative des intervenantes. Celles-ci ont, de leurs propres dires, des connaissances inégales des ressources en employabilité.

De plus, certaines des répondantes d'organisations dédiées à l'insertion en emploi que nous avons rencontrées ont semblé très autonomes et actives dans la recherche d'information alors que d'autres l'étaient moins. Outre le degré de connaissances des ressources du territoire, la mobilisation des dites informations se fait différemment, d'une intervenante à une autre. Plusieurs d'entre elles ont trouvé des moyens pour contrer ces difficultés :

« Moi je suis allée même au Salon d'emploi de l'immigration je suis allée faire le tour j'ai pris plein d'information là pour voir, qu'est-ce qui existe comme service. J'ai mon petit cartable qui s'appelle immigration, puis [une section] emploi » (Intervenante 2, CIUSSS).

Une autre intervenante du CIUSSS qui a, pour sa part décidé de se créer un guide, le partage avec son équipe. Elle y a consigné le nom des organismes, leurs mandats, leurs programmes, les langues dans lesquels ils desservent la clientèle ainsi que les informations importantes.

*« Ça [la connaissance des services] c'est une lacune. C'est pour ça en fait que moi, la démarche [que] je te parlais... le guide que j'ai fait et que je vais te montrer. [...] Moi je les connais beaucoup parce que c'est ça, mettons j'ai fait " Le CARI" : J'ai fait une grille avec l'organisme, la mission, tous leurs programmes offerts.»
(Intervenante 3, CIUSSS).*

De plus, les quelques liens entretenus entre les différents organismes semblaient être davantage des liens entre les individus qu'entre organisations : les intervenantes désignent leurs homologues par leur prénom plutôt que leur titre et organisme d'attache. Cette situation peut-être inquiétante dans la mesure où les liens actuels pourraient ne pas être pérennisés au fil du roulement du personnel.

Conclusion

La présente étude nous a permis de dégager plusieurs constats quant aux différents réseaux sociaux mobilisés par les immigrants à des fins d'insertion dans le marché du travail.

L'analyse des réseaux mobilisés par les immigrants montre certaines tendances quant à leurs caractéristiques. En premier lieu, le réseau informel mobilisé par l'individu dans sa trajectoire d'intégration est essentiellement composé d'immigrants, donc de personnes qui partagent un certain nombre de situations. Pour cette raison, les expériences des membres de ce réseau et l'information qui y circule font sens pour la personne nouvellement arrivée, tandis que les informations provenant des réseaux formels sont difficiles à intégrer et à mobiliser. Le rôle joué par le réseau social informel des nouveaux arrivants dans le processus d'intégration à la société d'accueil apparaît ainsi comme central.

Ensuite, force est de constater qu'il n'y a pas d'information uniforme qui serait utile à tous, au même moment dans leur parcours, parce que les trajectoires individuelles des immigrants sont complexes : ni linéaires, ni continues, ni standardisées. Pour cette raison, les informations émanant des différentes sources peuvent être plus ou moins pertinentes suivant la situation, le moment et la trajectoire de l'individu.

De plus, les sources d'information mobilisées par les immigrants au cours de leur trajectoire d'intégration professionnelle sont multiples. L'étude démontre que si les immigrants cherchent d'abord de l'information de façon autonome, notamment par le biais d'Internet, ils ont tous recours aux réseaux informels et/ou formels en vue de compléter cette recherche. À défaut d'être parfaite, l'information reçue provenant de plusieurs sources permet à l'immigrant de se faire une tête à propos des différentes façons d'intégrer le marché du travail et de se débrouiller.

Toutefois, les informations véhiculées par le réseau formel semblent peu en phase avec les réalités immédiates vécues par certaines des personnes interrogées, ce qui pourrait amener certains immigrants à juger l'information comme étant non-pertinente. En outre, certains soulignent un manque de cohérence entre les informations véhiculées par les membres du réseau formel, lié à la faible densité du réseau – c'est-à-dire le nombre de liens qui unissent les acteurs. Nous avons constaté que les membres de ce réseau ne semblent pas entretenir de liens systématiques ni de relations fréquentes entre eux. Il est donc possible de dire que nous sommes face à un réseau peu dense et, selon les travaux de Valente portant sur les réseaux sociaux dans le milieu de la santé, une faible densité dans un réseau dénote un manque de cohésion entre ses acteurs ce qui peut constituer un obstacle à la circulation de l'information (Valente, 2010 : 110).

Dans les faits, l'existence de ce réseau formel semble reposer davantage sur l'initiative individuelle de certains de ses membres que sur des relations systématiques entre organisations. Ceci peut amener un flou, aux yeux des immigrants interrogés, quant à la validité des renseignements reçus. Puisque l'intervenante, plutôt qu'un réseau d'information coordonné, agit à titre de vecteur, l'information transmise aux nouveaux arrivants est inégale selon l'intervenante rencontrée. Cette inégalité, pouvant apparaître comme bénéfique (hybridité des sources donnant une multitude de pistes de solutions) est toutefois parfois perçue, par les répondants, davantage comme des contradictions nuisant à l'atteinte de leur objectif rapidement, c'est-à-dire se trouver un emploi. C'est dans ce domaine que nous croyons qu'un meilleur arrimage des ressources entre-elles, au niveau de l'information qui est donnée, permettrait que cette dernière se complète et ne soit pas contradictoire. Finalement, cette étude nous permet d'avancer qu'une meilleure concertation des acteurs impliqués dans le soutien à l'insertion en emploi des immigrants sur les territoires de Bordeaux-Cartierville et de Saint-Laurent améliorerait leur connaissance du réseau et leur permettrait de diriger les immigrants en son sein. Leur concertation permettrait également de réduire les incohérences informationnelles dont nous ont fait part les participants, ce qui augmenterait probablement le niveau de confiance des immigrants envers le réseau formel. Il apparaît donc essentiel que chaque acteur ait une meilleure connaissance du réseau formel et de ses spécificités afin de pouvoir diriger l'immigrant vers la source d'information appropriée. Cela permettrait probablement de mieux répondre aux besoins des immigrants dans leur parcours vers l'emploi.

Nous avons constaté qu'il y a également des lacunes à combler au niveau des connaissances des intervenants en CIUSSS. Certaines sont bien outillées ayant elles-mêmes fait du travail de recherche sur les différents organismes offrants des services. Toutefois, nous croyons qu'un tableau de référence pourrait être un outil bénéfique qui les soutiendra lors de leurs interventions.

Bibliographie

Agence de la santé et des services sociaux de Montréal. (2012). *Portrait des immigrants récents à Montréal : CSSS Bordeaux-Cartierville–Saint-Laurent*. Repéré à http://emis.santemontreal.qc.ca/fileadmin/emis/Sant%C3%A9_des_Montr%C3%A9alais/D%C3%A9terminants/Conditions_socio%C3%A9conomiques/Immigrants_recents/CSSS_bordeaux_immigrants.pdf

Amuedo-Dorantes, C. et Mundra, K. (2004). *Social networks and their impact on the employment and earnings of mexican immigrants*. Working paper.

Arcand, S., Lenoir-Achdjian, A. et Helly, D. (2009). Insertion professionnelle d'immigrants récents et réseaux sociaux : le cas de Maghrébins à Montréal et Sherbrooke. *Canadian Journal of Sociology*, 34 (2) : 373-402.

Bégin, K., et Renaud, J. (2012). Emploi qualifié et sous-qualifié chez les travailleurs immigrants sélectionnés du Québec : cheminements en emploi et effet de la grille de sélection. *Recherches sociographiques*, 53(2) : 287-313.

Béji, K. et Pellerin, A. (2010). Intégration socioprofessionnelle des immigrants récents au Québec : le rôle de l'information et des réseaux sociaux. *Relations industrielles/Industrial Relations*, 65 (4) : 562-583.

Bouarbat, B. (2011). *Les défis de l'intégration des immigrants dans le marché du travail au Québec : enseignements tirés d'une comparaison avec l'Ontario et la Colombie Britannique*. Rapport de projet no 2011RP-07. Montréal : CIRANO. Repéré à <http://www.cirano.qc.ca/pdf/publication/2011RP-07.pdf>

Chicha, M.-T. et Charest, E. (2008). L'intégration des immigrés sur le marché du travail à Montréal. *Politiques et enjeux. Choix IRPP*, 14 (2).

Cousineau, J.-M. et Bouarbat, B. (2009). La situation économique des immigrants au Québec. *Relations industrielles/Industrial Relations*, 64(2) : 230-249.

Emploi-Québec (2007). *Portrait de la situation des personnes immigrantes actives salariées dans l'ensemble des secteurs d'activité économique pour la région métropolitaine de recensement de Montréal et l'île de Montréal. Résultat d'une analyse statistique*. Montréal : Emploi-Québec.

Fortier, A. (2008). *Le comportement informationnel des jeunes adultes québécois en matière de santé sexuelle*. Mémoire de maîtrise (inédit). Université de Montréal.

Granovetter, M. (1973). The strength of weak ties. *The American Journal of sociology*, 78 (6) : 1360-1380.

Granovetter, M. (1974). *Getting a job: A study of contacts and careers*. Harvard University Press: Cambridge, Mass.

Jean, R. (2007). *L'impact des réseaux sociaux sur l'entrée en emploi des immigrants récents au Canada*. (Mémoire de maîtrise, Institut national de la recherche scientifique). Repéré à <http://espace.inrs.ca/82/>.

Kazemipur, A. (2006). The Market Value of Friendship: Social Networks of Immigrants. *Canadian Ethnic Studies*, 38 (2) p.47-71

Lechaume, A. et F. Savard (2014). *Esquisse du faible revenu chez la population immigrante au Québec*. Note de recherche, Québec, Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion (CEPE), 22 p.

Newbold B. K. (2005) Self-rated health within the canadian immigrant population: risk and the healthy immigrant effect, *Social Science & Medicine*, 60 : 1359-1370.

Reingold, D. A. (1999). Social networks and the employment problem of the urban poor. *Urban Studies*, 36 (11) : 1907-1932.

Renaud, J., Gingras, L., Vachon, S., Blaser, C. Godin, J.-F. et Gagné, B. (2001). Ils sont maintenant d'ici! Les dix premières années au Québec des immigrants admis en 1989. *Les Cahiers du Gres*, 2 (1) : 29-40.

Thomas, D. (2011). *Réseaux personnels et adaptation des immigrants sur le plan économique*. Statistique Canada, No 11-008, Tendances sociales canadiennes.

Valente, T. W. (2010). *Social networks and health: Models, methods, and applications*. Oxford University Press.

Les carnets synthèses InterActions

Les carnets synthèses du centre de recherche et de partage des savoirs InterActions consistent en une série de publications vulgarisées, fondées sur des travaux de recherche, documentaires ou autres. Un de ses principaux objectifs est d'offrir une publication accessible et solide au plan scientifique qui pourra servir d'outil de référence ou de recherche pour les milieux universitaires et non universitaires.

Pour nous joindre

InterActions, centre de recherche et de partage des savoirs
11 822, avenue du Bois-de-Boulogne
Montréal (Québec) H3M 2X7
interactions.bcstl@ssss.gouv.qc.ca
514 331-2288 poste 4041

InterActions

InterActions

Centre de recherche et de partage des savoirs
CIUSSS du Nord-de-l'île-de-Montréal

www.centreinteractions.ca

ISSN 2291-594X