

Étude sur les facteurs de recrutement et de rétention des immigrants et nouveaux arrivants anglophones et allophones dans la région de Québec



VEQ
Voice of English-speaking Québec

CRÉ Conférence
régionale
des élus
de la **Capitale-Nationale**

2008-2009

Table des matières

Première section : Démographie et statistiques.....	p.4
Introduction.....	p.4
La ville de Québec et la communauté anglophone.....	p.4
Immigration dans la province de Québec et dans la région socio-sanitaire de la Capitale Nationale.....	p.8
Migration inter et intra provinciale.....	p.10
Les statistiques ... au-delà des constats de base.....	p.20
Vitalité de la communauté et rôle de support du gouvernement et des groupes communautaires au Québec anglophone.....	p.21
Deuxième section : Résultats concrets de l'étude.....	p.29
Introduction.....	p.29
Étude sur les nouveaux arrivants de VEQ, 2008-2009.....	p.30
Contexte général.....	p.30
Méthodologie.....	p.31
Limitations.....	p.32
Résultats de l'enquête.....	p.33
Conclusions sur l'étude de VEQ.....	p.45
Troisième section : Recommandations.....	p.46
I. Recommandations générales.....	p.46
1. Intégrer les nouveaux arrivants dans toutes les phases de développement et de réalisation des services.....	p.46
2. Miser sur la flexibilité des services.....	p.47
3. Renforcer les partenariats afin d'offrir une meilleure adéquation des services.....	p.47
II. Problématiques prédominantes et recommandations précises.....	p.48
1. Barrière linguistique.....	p.48
2. Isolement social.....	p.49
3. Employabilité.....	p.50
4. Manque d'information sur les services disponibles.....	p.51

Tableaux et diagrammes

Tableau 1: Régions sociosanitaires, Province de Québec.....	p.5
Tableau 2: Population anglophone au Québec, 1971-2001.....	p.6
Tableau 3: Population anglophone dans la province de Québec et dans la région sociosanitaire de la Capitale-Nationale, Langue maternelle et première langue officielle parlée, 2001.....	p.7
Tableau 4: Population anglophone, région sociosanitaire de la Capitale-Nationale et province de Québec, 2001.....	p.8
Tableau 5: Pays de naissance des récents immigrants au Canada, 2006.....	p.9
Tableau 6: Pays de naissance des récents immigrants au Québec, 1997-2006.....	p.9
Tableau 7: Pays de naissance des récents immigrants - région sociosanitaire de la Capitale-Nationale, 1997-2006.....	p.10
Tableau 8: Population anglophone par lieu de naissance, province de Québec.....	p.11
Tableau 9: Taux de rétention dans les communautés minoritaires de langue officielle, 2001.....	p.12
Tableau 10: Taux de rétention/communautés majoritaires de langue officielle, 2001.....	p.13
Tableau 11: Taux de rétention par communautés linguistiques, 1971-2001.....	p.13
Tableau 12: Déplacements de population par région sociosanitaire, 1991-2006.....	p.14
Tableau 13: Population par région sociosanitaire, données sur la langue maternelle, province de Québec, 1991-2006.....	p.15
Tableau 14: Taux de mobilité de la population anglophone entre 2001-2006, région sociosanitaire de la Capitale-Nationale – nombres absolus.....	p.16
Tableau 15: Taux de mobilité de la population anglophone entre 2001-2006, région sociosanitaire de la Capitale-Nationale – pourcentages.....	p.16
Tableau 16: Rétention et migration des anglophones, province de Québec, 2001.....	p.17
Tableau 17: Taux de rétention selon l'âge et la langue au Canada, 2001.....	p.17
Tableau 18: Participation au marché du travail, Population anglophone native du Québec, 2001.....	p.18
Tableau 19: Répartition de la population anglophone de la région sociosanitaire de la Capitale-Nationale par tranches de revenu, 2006.....	p.19
Tableau 20: Niveau de scolarisation, Population anglophone native du Québec, 2001.....	p.19
Tableau 21: Niveau de rétention des groupes linguistiques au Canada par niveau de scolarisation, 2001.....	p.20
Tableau 22: Perception de la vitalité des communautés anglophones, province de Québec, 2006.....	p.22
Tableau 23: Perception concernant le futur des communautés anglophones, province de Québec, 2001.....	p.22
Tableau 24: Perception des mouvements de population dans les 10 prochaines années, province de Québec, 2006.....	p.23
Tableau 25: L'identification aux communautés linguistiques par les anglophones demeurant dans la province de Québec, 2006.....	p.24
Tableau 26: Perception de la représentativité du gouvernement provincial chez les communautés minoritaires de langues officielles, Canada, 2002.....	p.25
Tableau 27 : Types d'aide non rémunérée chez les anglophones de la province de Québec, 2003.....	p.27
Tableau 28: Sources d'aide non rémunérée chez les anglophones de la province de Québec, 2003.....	p.27
Tableau 29: Connaissance des services communautaires chez les anglophones de la province de Québec, 2001.....	p.28

Première Section : Démographie et statistiques

Introduction

Cette étude se concentre sur les tendances migratoires et les réactions communautaires envers la migration régionale dans la région de la ville de Québec. Plus précisément, elle se concentre sur les questions liées à la communauté anglophone, un groupe qui arbore la désignation légale et politique de *communauté minoritaire de langue officielle* par le gouvernement fédéral du Canada.

La question de la migration régionale est complexe et multidisciplinaire. Se lancer dans des débats sur les tendances et effets de la migration interrégionale nécessite une connaissance significative d'un grand nombre de sources. De plus, afin de considérer des réactions appropriées aux tendances migratoires, nous devons être conscients des contextes politique, sociologique et économique qui influencent la prise de décision concernant le changement de région, la durée de l'établissement et le fait d'envisager un départ.

Les trois indicateurs principaux de la migration et de ses effets sont la démographie, les statistiques et les perceptions des agents clés de changement; ces trois indices joueront un rôle important dans cette étude. Premièrement, nous reverrons plusieurs tendances démographiques et statistiques reliées à la migration interrégionale. Comme nous le verrons bientôt, la communauté anglophone de la région de Québec s'est, depuis fort longtemps, consolidée grâce à ce type de migration qui demeure un facteur important à court et à long terme.

Après avoir survolé ces informations, l'emphase sera mise sur les résultats d'un sondage mené auprès de nouveaux arrivants / immigrants dans la région de Québec. Les résultats du sondage offriront un regard sur les obstacles auxquels font face les anglophones qui s'installent à Québec. Ils exposeront les perceptions de ces nouveaux résidents quant à l'efficacité des services existants qui furent développés dans l'optique de faciliter le processus de transition. Les résultats faciliteront également l'identification possible de besoins qui demeurent non comblés.

En conclusion nous présenterons d'abord des recommandations générales, puis nous propositions précises en rapport aux grandes problématiques identifiées dans notre étude. Cet aspect représente un élément crucial pour Voice of English-speaking Québec (VEQ) qui depuis plusieurs années a travaillé sans relâche afin de développer et de maintenir un haut niveau de service facilitant l'adaptation et l'intégration des nouveaux arrivants anglophones dans la région de la ville de Québec.

La ville de Québec et la communauté anglophone

Le but premier de cette étude est d'établir une connaissance de la communauté à l'étude. Ceci nécessite l'identification de lieux géographiques occupés par cette communauté et une définition constante et pratique de son identité. Bien que ces deux variantes puissent paraître évidentes, une certaine controverse persiste autour de ces catégories. Le raisonnement derrière les définitions que nous privilégions est expliqué ci-bas.

Géographie

Nous entendons nous concentrer sur un territoire quelque peu plus large que la ville de Québec. En effet, le secteur auquel nous référerons est une région politique formelle, qui porte le nom de la région sociosanitaire de la Capitale-Nationale.

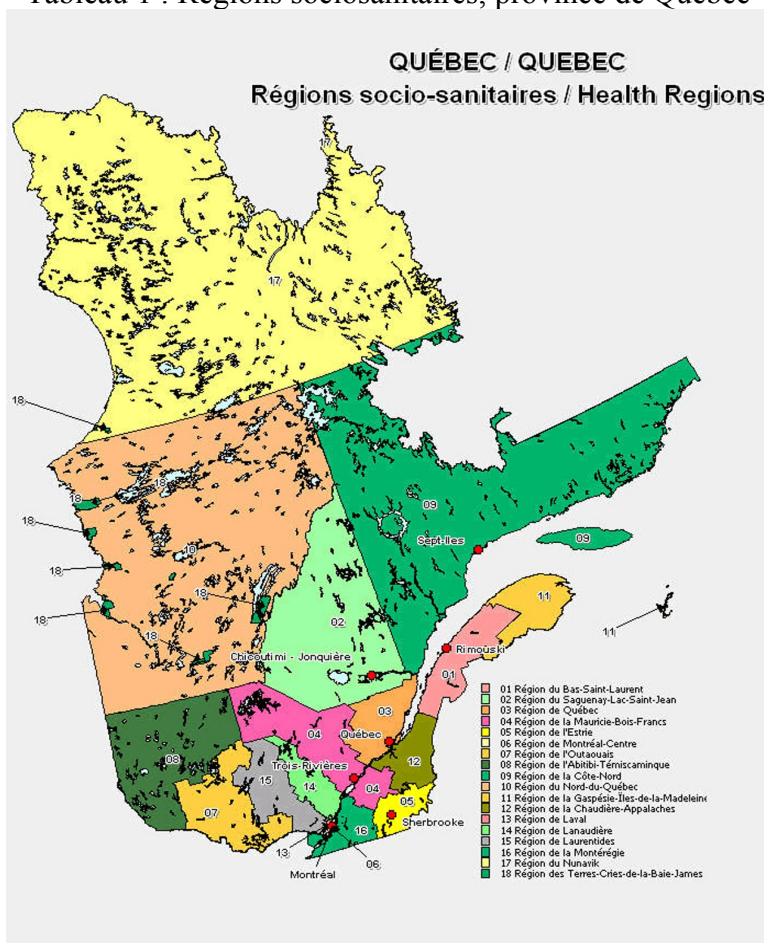
Des pour et des contres accompagnent un tel choix. Le plus grand avantage est que plusieurs statistiques ont été générées en employant ces mêmes limites géographiques. Statistique Canada, par exemple, a basé plusieurs de ses statistiques sur la formule de la région sociosanitaire. Nous utiliserons ces statistiques au cours de cette étude.

Un désavantage de ce choix est que certains résidents anglophones vivant à proximité de la ville de Québec ne seront pas de l'équation.

Le mandat de VEQ est de servir les intérêts de la communauté anglophone de la ville de Québec et de ses environs. Ce secteur a traditionnellement été considéré par VEQ comme étant à la fois les régions de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appalaches. La région de Chaudière-Appalaches est située directement au sud de la région de la Capitale Nationale. Bien qu'elle comprenne un secteur plus vaste avec plus de 15 000 kilomètres carrés, la population de Chaudière-Appalaches représente moins de la moitié de celle de la région de la Capitale-Nationale, et la population anglophone représente moins du tiers de cette dernière.¹

Alors que nous ferons référence à l'occasion à la région de Chaudière-Appalaches, la majeure partie de cette étude sera basée exclusivement sur la région de la Capitale-Nationale. Il en sera de même pour les statistiques, les sondages et les services auxquels nous nous référerons.

Tableau 1 : Régions sociosanitaires, province de Québec



¹ Selon le recensement 2006 de Statistique Canada.

Identité Communautaire

Bien qu'il importe de clarifier le secteur géographique dont il est question dans cette étude, il en va de même pour la composition de la communauté à laquelle nous référons. La variable la plus controversée et importante de cette étude est le concept de "communauté anglophone".

Il y a présentement six concepts pouvant définir un ou une "anglophone". De ceux-là, deux sont majoritairement utilisés par les agences gouvernementales et les statisticiens : la langue maternelle et la première langue officielle parlée. Bien que la nuance entre les deux concepts soit minime, les statistiques et conséquemment les politiques recommandées varient en fonction du concept utilisé.

Le terme "langue maternelle" réfère spécifiquement à la première langue apprise à la maison et celle employée au moment du recensement fédéral. Afin de tenir compte des individus qui utilisent plus d'une langue à la maison, le recensement canadien ainsi que la plupart des études faites à ce sujet permettent une réponse incluant plus d'une langue. Cette décision est particulièrement appropriée pour les anglophones nés dans des communautés de langue officielle en situation minoritaire comme dans la région de la Capitale-Nationale.

Malgré cette accommodation des langues maternelles multiples, cette définition peut être considérée comme étant une interprétation étroite des anglophones à Québec. Cette définition est particulièrement problématique pour plusieurs résidents de Québec nés à l'extérieur du pays. Dans les régions du monde où ni le français ni l'anglais ne sont parlés à la maison, l'anglais y est souvent appris pour des raisons économiques. Certains de ces individus, en arrivant à Québec, possèdent une base fonctionnelle en anglais mais aucune notion de français, alors qu'ils considèrent toujours avoir une autre langue maternelle telle que l'allemand, l'espagnol ou le mandarin.

Considérée individuellement, cette divergence a peu d'impact. Le recensement canadien, par exemple, permet aux répondants de lister le ou les langues de leur choix dans la catégorie sur la langue maternelle. Personne n'est forcé d'inscrire anglais ou français comme langue maternelle simplement parce que ces deux langues sont les seules à avoir le statut de langues officielles au Canada.

Par contre, d'un point de vue politique, ceci a des conséquences significatives et immédiates quant au phénomène de la première langue officielle parlée, particulièrement dans la communauté anglophone de la ville de Québec.

Le tableau suivant présente la population anglophone de la province de Québec. Ces statistiques illustrent le contraste entre les deux catégories: la langue maternelle et la première langue officielle parlée, observées sur une période de 30 ans.

Tableau 2 : Population anglophone au Québec, 1971-2001

Quebec Anglophones	Mother tongue	First official language
2001	591,379	918,955
1996	621,863	925,830
1991	626,202	904,305
1986	680,120	---
1981	693,600	---
1971	789200	----

Source: Statistique Canada, *Census of Canada*, 1971-2001

L'utilisation de l'un ou de l'autre des concepts peut entraîner des différences significatives dans le contexte québécois. Premièrement, en observant les résultats de 2001, il y a une différence de plus de 325 000 individus entre les deux échantillons. En effet, alors que la population de première langue officielle parlée se trouve à près d'un million, celle de la catégorie langue maternelle se chiffre à un peu moins de 600 000. Deuxièmement, alors que le taux d'anglophones de langue maternelle a drastiquement baissé entre 1991 et 2001, la catégorie de première langue officielle parlée a augmentée durant cette même période.

Malheureusement, la catégorie de la première langue officielle parlée n'était pas considérée dans les statistiques avant 1991. Nous observons toutefois une chute importante de la langue maternelle anglaise entre 1971 et 1981 (95 600) et entre 1986 et 1991 (plus de 53 900).

Les divergences entre ces deux catégories ont un impact important lorsque vient le temps d'établir des politiques. Jack Jedweb explique que le Secrétariat du Conseil du trésor du Québec utilise majoritairement la catégorie de la langue maternelle lorsque celui-ci se réfère à la minorité linguistique dans la province. Inversement, le gouvernement fédéral cite souvent la première langue officielle parlée lorsqu'il est question des québécois anglophones, insistant pour dire que cette représentation de la population est plus précise.²

Puisque le gouvernement provincial est responsable de la majorité des services aux immigrants, le choix de ce gouvernement d'utiliser la catégorie de la langue maternelle a des conséquences immédiates par rapport aux politiques touchant la communauté anglophone minoritaire ainsi que les nouveaux arrivants. Un total plus bas se traduisant par moins de fonds et implicitement moins de services.

Pour complexifier les choses, certaines études ont démontré que la meilleure approche pour comprendre les réalités auxquelles font face les anglophones à Québec est d'employer les statistiques des deux catégories. Dans les communautés ayant une large population d'immigrants, ainsi que dans celles où la population anglophone est dense, la première langue officielle parlée est considérée comme étant l'indicateur le plus précis de la taille de cette communauté. Par contre, dans les régions où la population anglophone est petite et dispersée, la langue maternelle est considérée comme étant un indicateur plus représentatif du nombre d'anglophones.

Tableau 3 : Population anglophone dans la province de Québec et dans la région sociosanitaire de la Capitale-Nationale, Langue maternelle et première langue officielle parlée, 2001

Quebec Anglophones	Province of Québec	Capitale-Nationale Health Region
Mother Tongue	651,905	12,040
FOLS	918,955	11,065

Source : Statistique Canada, *Recensement de la population, 1971-2001*

Le tableau ci-haut expose la relation complexe entre les catégories *langue maternelle* et *première langue officielle parlée*, et la population anglophone de Québec. Alors qu'à l'échelle provinciale l'utilisation de la première langue officielle parlée se traduit par une augmentation de plus de 250 000 personnes, elle génère un échantillon moins grand pour ce qui est de la région de Québec.

² Le gouvernement fédéral réfère souvent aussi à la catégorie "langue parlée à la maison" dans ses études de la communauté anglophone de Québec. La "langue parlée à la maison" réfère à la langue la plus utilisée au domicile. Cette catégorie produit généralement de plus grand totaux que celle de la langue maternelle et de plus petits totaux que celle de la première langue officielle parlée.

Récemment, des études des gouvernements fédéraux et provinciaux ont reconnu deux éléments clés lorsque vient le temps de définir un anglophone. Premièrement, ces deux gouvernements conviennent que les deux catégories sous-estiment la population anglophone totale de Québec. Deuxièmement, ils sont d'accord avec le fait que la catégorie de la langue maternelle est un indicateur plus approprié lorsque vient le temps de considérer des politiques et des services pour les communautés anglophones rurales et plus petites du Québec.

Si nous analysons le pourcentage que représente la population anglophone du Québec ainsi que celle de la région sociosanitaire de la Capitale-Nationale en utilisant le critère de la langue maternelle en 2001, nous obtenons les résultats suivants :

Tableau 4: Population anglophone, région sociosanitaire de la Capitale-Nationale et province de Québec

Quebec Anglophones, mother tongue figures	Province of Québec	Capitale Nationale HR
2001	9.0%	1.9%

Source : Statistique Canada, *Recensement de la population*, 2001

Une autre raison de supporter la catégorie de la langue maternelle est que plusieurs statistiques générées par les échantillons de première langue officielle parlée sont basées sur un sous-échantillon représentant 20% des répondants. L'utilisation d'un plus petit échantillon qui est de surcroît sous-échantillonné rend cette catégorie inappropriée pour l'analyse de la région sociosanitaire de la Capitale-Nationale. Dans le recensement de 2006, Statistique Canada a commencé à générer de nouveaux types de statistiques en liens avec les communautés minoritaires de langue officielle. La nouvelle attention portée à ces communautés a été conçue dans le but d'obtenir une vision plus claire de l'utilisation d'une langue minoritaire aux niveaux professionnel et personnel. Ceci est un pas dans la bonne direction. Notre étude citera certaines des tendances intéressantes qui ont été découvertes à travers ce nouveau type d'information. Par contre, ce matériel est plus fiable pour des macroanalyses puisqu'il réfère seulement à une portion de la communauté anglophone de première langue officielle parlée.

Immigration dans la province de Québec et dans la région sociosanitaire de la Capitale-Nationale

Le Canada est une nation d'immigrants. Les fondations du pays ont été construites par des individus de plusieurs cultures, incluant des colons européens, des immigrants d'autres parties du monde, des peuples des Premières Nations, des communautés Inuit et Métis. À ce jour, les immigrants jouent un rôle crucial dans le succès du pays. L'immigration en tant que moteur économique, culturelle et démographique continue d'être un des principes privilégiés au Canada.

Les tendances en immigration varient d'une région ou province à l'autre. En raison des accords entre le gouvernement fédéral et le gouvernement du Québec la province a bénéficié d'un contrôle significatif quant à la sélection des immigrants.³ Des représentants provinciaux ont argumenté avec succès qu'en raison de la culture et de la langue distinctes du Québec, des pouvoirs de décisions spéciaux quant à la sélection de ses immigrants s'avèrent essentiels.

En raison de choix politiques et culturelles, l'immigration au Québec se révèle fort différente de ce qui prévaut dans le reste du pays.

³ Plus précisément, depuis l'accord Cullen-Couture de 1978, le Québec contrôle les termes par lesquels les immigrants indépendants (ceux sélectionnés par des facteurs économiques et sociaux et non pas les réfugiés) sont sélectionnés.

Tableau 5: Pays de naissance des récents immigrants au Canada, 2006

Top 5 Countries of Birth of Recent Immigrants to Canada (2006), Percentage of Total Immigration

1. People's Republic of China	(14%)
2. India	(11.6%)
3. Philippines	(7%)
4. Pakistan	(5.2%)
5. United States	(3.2%)

Source: Statistique Canada, *Recensement de la population*, 2006

Alors que le Québec accueille le troisième plus grand nombre d'immigrants au Canada après la Colombie Britannique et l'Ontario, les pays d'origines des immigrants au Québec sont remarquablement différents de ceux au niveau national. Seul trois pays faisant partie du top 5 national se retrouvent dans le top 10 provincial : la Chine, l'Inde et le Pakistan. De plus, le poids de ces pays est substantiellement différent. Au Canada, les immigrants de ces trois pays représentent plus de 30% du total d'immigrants, alors qu'au Québec ils ne comptent que pour 11% du total. En calculant leur poids respectif en nombres absolus, la Chine est première, l'Inde la deuxième et le Pakistan tombe quatrième sur la liste canadienne. Au Québec, la Chine est quatrième, l'Inde neuvième et le Pakistan douzième.

Tableau 6: Pays de naissance des récents immigrants au Québec, 1997-2006

Top 10 Countries of Birth of Recent Immigrants (1997-2006), Absolute Numbers, Percentage of Total Immigration to the Province

1. France	29 190	10.0%
2. Algeria	23 745	8.1%
3. Morocco	21 571	7.4%
4. China	18 653	6.4%
5. Romania	15 907	5.4%
6. Haïti	13 510	4.6%
7. Colombia	10 298	3.5%
8. Libya	9 084	3.1%
9. India	7 535	2.6%
10. Pakistan	6 941	2.4%

Source: Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles

Tableau 7 : Pays de naissance des récents immigrants / région sociosanitaire de la Capitale-Nationale, 1997-2006

Number of immigrants who arrived between 1997-2006 and whose last area of residence in 2008 was the Capitale Nationale HR:

Top 10 Countries of Birth of Recent Immigrants, Absolute Numbers, Percentage of Total Immigrant Population in the Area

1. France	2 658	22.3%
2. Colombia	1 143	9.6%
3. Morocco	780	6.6%
4. China	564	4.7%
5. Bosnia-Herzegovina	514	4.3%
6. Algeria	509	4.3%
7. Dem. Rep. Congo	436	3.7%
8. Romania	383	3.2%
9. Tunisia	335	2.8%
10. Mexico	275	2.3%

Source: Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles

Les différences entre les statistiques nationales et provinciales sont frappantes. Toutefois, si nous rétrécissons notre focus en ne considérant que la région sociosanitaire de la Capitale-Nationale, le tableau d'ensemble change à nouveau. Comparativement aux taux nationaux, seule la Chine apparaît sur la liste de la région sociosanitaire de la Capitale-Nationale, en obtenant un taux de 4.7% du total d'immigrants dans cette région. La région de la Capitale-Nationale partage six pays avec la liste de pays proéminents de la province, plus notablement la France, le Maroc et la Chine. Ce qu'il y a de plus significatif par rapport aux données de la région sociosanitaire de la Capitale-Nationale est que cinq des dix pays comptent le français comme langue nationale (comptant aussi la Roumanie, un membre officiel de la Francophonie) et aucun ne compte l'anglais.

De récentes statistiques sur l'immigration dans la région sociosanitaire de la Capitale-Nationale démontrent clairement que la grande majorité des nouveaux immigrants ne parlent pas l'anglais. Dans la plupart des cas, les individus venant d'autres pays pour s'installer dans la région de Québec sont francophones, allophones avec des connaissances du français, ou allophones n'ayant peu ou pas de connaissance de l'anglais ni du français. Ces statistiques renforcent les données observées plus tôt qui montraient un faible nombre d'anglophones dans la région si nous tenons compte des statistiques de la première langue officielle parlée et de la langue maternelle.

Migration inter et intra provinciale

En dépit de sa relative faiblesse démographique, la communauté anglophone du Québec est une des plus dynamiques au pays. Les statistiques démographiques recueillies au cours des trente dernières années révèlent des tendances claires en rapport du lieu d'origine des individus qui vivent et travaillent dans la province.

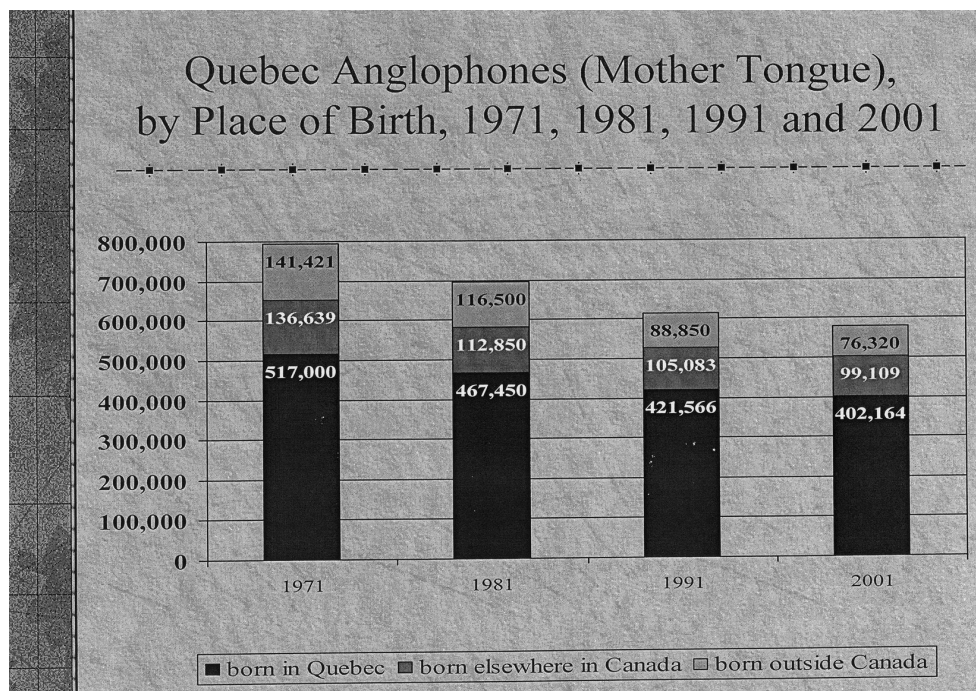
Le Tableau 8 présente le lieu de naissance des anglophones résidents dans la province de Québec de 1971 à 2001. Le tableau compte trois catégories : les anglophones nés au Québec, ceux nés ailleurs au Canada et ceux nés à l'extérieur du Canada. Si nous nous attardons aux statistiques de 2001, près de 70% de la population était née au Québec, 16% étaient originaires du reste du Canada et 13% de l'extérieur du pays.

D'autres informations peuvent être tirées de ces statistiques en comparant les résultats de 1971 à ceux de 2001. Premièrement, les immigrants, qui comptaient en 2001 pour 13% de la population totale, ont vu leur pourcentage décliner au cours de ces 30 années. En terme de nombres absolus, le nombre d'immigrants anglophones ne représente que 53% de ce qu'il était en 1971. De plus, l'importance de cette catégorie, par rapport à l'ensemble de la population anglophone totale du Québec, a diminuée de 18% en 1971 à 13% en 2001.

Par ailleurs, toujours en terme de nombres absolus, la catégorie "anglophones nés au Québec" a diminuée davantage au cours de ces 30 années que les deux autres catégories combinées. En effet, il y avait en 2001 approximativement 115 000 anglophones nés au Québec de moins qu'en 1971, comparativement à environ 100 000 de moins pour les deux autres catégories. Parallèlement, l'importance relative de la catégorie née au Québec a passé de 65% du total de la population en 1971 à 77% en 2001.

La catégorie qui s'avéra la plus stable fut celle des anglophones nés ailleurs au Canada. L'importance relative de cette catégorie est demeurée stable au cours de ces 30 années, environ 17%. Cette catégorie a aussi démontré la plus faible baisse lorsque calculée en terme de nombres absolus. De plus, au cours de ces 30 années, cette catégorie est devenue démographiquement plus significative que celle de la migration internationale. Ainsi, l'apport démographique des anglophones nés au Canada à la population anglophone totale du Québec a notablement grandit en importance au cours de ces 30 années.

Tableau 8 : Population anglophone par lieu de naissance, province de Québec

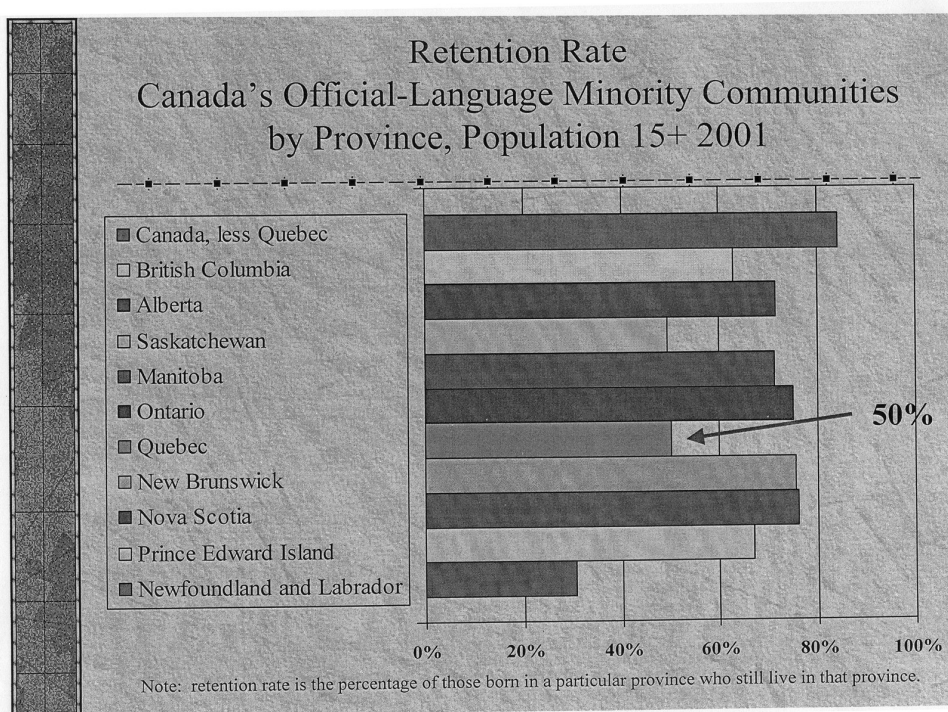


Le poids démographique des canadiens anglophones déménageant au Québec a été relativement stable durant ces 30 années, alors que la tendance de la communauté anglophone du Québec à quitter la province s’est accrue depuis 1971. En fait, le nombre absolu ainsi que le poids démographique de la population anglophone au Québec ont systématiquement baissées dans chaque recensement canadien depuis les années 1950.⁴ De récents efforts de la part des statisticiens pour calculer ces taux de mobilité, particulièrement à Statistique Canada, ont produit des données remarquables.

Les Tableaux 9, 10 et 11 offrent un regard sur la mobilité et le taux de rétention dans la communauté anglophone au Québec.

Le Tableau 9 compare les taux de rétention dans les communautés minoritaires de langue officielle à travers le pays lors du recensement de 2001. Le taux de rétention chez les anglophones du Québec se situe à environ 50%, ce qui veut dire qu’un anglophone sur deux né dans la province y demeurerait toujours en 2001. Le taux national de rétention, sans compter le Québec, se situe à plus de 80%. De plus, les seules communautés minoritaires de langue française ayant de plus bas taux de rétention sont Terre-Neuve et Labrador (30%) et la Saskatchewan (un peu moins de 50%).

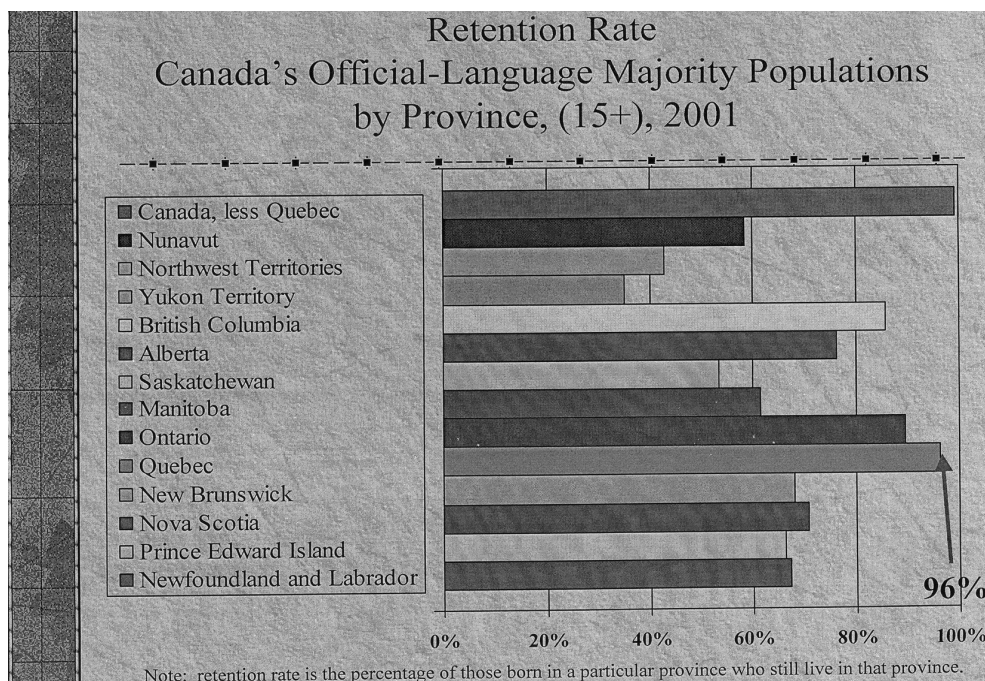
Tableau 9 : Taux de rétention dans les communautés minoritaires de langue officielle, 2001



Le taux de rétention chez les anglophones est des plus significatif lorsque comparé à la communauté francophone majoritaire du Québec. En effet, le Tableau 10 montre que les francophones du Québec ont le taux de rétention le plus haut de toutes les communautés majoritaires de langue officielle au pays, avec plus de 95% des francophones du Québec qui résident toujours dans leur province d’origine.

⁴ Gouvernement du Canada, Ministère du Patrimoine canadien. Government of Canada Consultations on Linguistic Duality and Official Languages, 2007. p.3.

Tableau 10: Taux de rétention / communautés majoritaires de langue officielle, 2001



Le Tableau 11 compare les taux de rétention de la communauté majoritaire francophone et de la communauté minoritaire anglophone au Québec entre 1971 et 2001. Alors que les taux francophones demeurent stables sans même varier d'un seul pourcent en trente ans, les taux anglophones ont constamment chutés, de 69% en 1971 à 50% en 2001. Lorsque comparés aux taux de rétention cumulatifs des communautés majoritaires anglophones et minoritaires francophones au Canada, les anglophones du Québec se trouvent au bas de l'échelle (à 35% plus bas que la deuxième communauté ayant le taux le plus bas). Finalement, des quatre catégories considérées, (majorité anglophone, minorité anglophone, majorité francophone, minorité francophone) la communauté minoritaire anglophone du Québec était la seule à démontrer une fluctuation dans son taux de rétention au cours de ces 30 années.

Tableau 11: Taux de rétention par communautés linguistiques, 1971-2001

Language Group	Retention Rate			
	1971	1981	1991	2001
Francophone - minority	85%	85%	84%	84%
Francophone - majority	96%	96%	96%	96%
Anglophone - minority	69%	58%	52%	50%
Anglophone - majority	98%	99%	98%	99%

En conclusion, la population anglophone totale du Québec a diminuée de façon significative en termes réels et relatifs au cours de ces 30 années. Cette chute est surtout due aux départs en masse

d'anglophones nés au Québec, mais aussi au faible nombre d'immigrants anglophones s'installant dans la province.

L'exode des québécois anglophones n'a pas affecté toutes les régions du Québec de la même façon. Alors que certaines communautés ont été frappées plus intensément, d'autres ont vu une croissance de leur population de langue anglaise malgré la baisse à l'échelle provinciale.

Les Tableaux 12 et 13 démontrent les effets des déplacements de populations sur une période de 15 ans, de 1991 à 2006. Ces statistiques sont basées sur le recensement de 2006 et sont calculées avec l'échantillon complet des données sur la langue maternelle. Le Tableau 12 présente les changements de population en rapport au poids démographique des communautés linguistiques alors que le Tableau 13 présente les nombres absolus.

Au cours de cette période, la région sociosanitaire de la Capitale-Nationale a perdu environ 1550 anglophones, ce qui équivaut à une chute de 11.56%. Bien que cette région contienne la septième plus grande population anglophone (en nombres absolus), elle a subi une des plus importante chute de population de la province. En fait, si nous considérons le pourcentage que représente cette diminution, les seules régions ayant un taux plus haut de décroissance de population anglophone se trouvent principalement dans les zones rurales et nordiques.

Les données de 2006 indiquent que la population anglophone de la région sociosanitaire de la Capitale-Nationale compte maintenant pour moins de 1.8% de la population totale.

Tableau 12: Déplacements de population par région sociosanitaire, Province du Québec, 1991-2006

Geographic Area	English % Change 1991- 2006	French % Change 1991- 2006	Rank English % Increase 1991- 2006	Rank French % Increase 1991- 2006
18 - RSS Terres-Cries-de-la-Baie-James	42.72%	17.65%	1	4
13 - RSS Laval	23.00%	4.26%	2	9
14 - RSS Lanaudière	17.98%	26.90%	3	2
07 - RSS l'Outaouais	16.73%	17.83%	4	3
15 - RSS Laurentides	7.58%	35.32%	5	1
17 - RSS Nunavik	1.85%	-2.19%	6	11
16 - RSS Montérégie	0.54%	12.69%	7	5
01 - RSS Bas-Saint-Laurent	-1.85%	-2.45%	8	12
06 - RSS Montréal	-2.54%	-4.71%	9	13
12 - RSS Chaudière-Appalaches	-3.23%	6.80%	10	7
04 - RSS Mauricie et Centre-du-Québec	-5.35%	3.00%	11	10
05 - RSS l'Estrie	-8.82%	11.32%	12	6
03 - RSS Capitale-Nationale	-11.56%	6.61%	13	8
08 - RSS l'Abitibi-Témiscaminque	-14.73%	-5.27%	14	15
09 - RSS Côte-Nord	-14.86%	-9.25%	15	16
11 - RSS Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	-14.96%	-10.75%	16	17
02 - RSS Saguenay - Lac-Saint-Jean	-18.39%	-4.88%	17	14
10 - RSS Nord-du-Québec	-49.51%	-25.12%	18	18
Province de Québec	0.03%	7.03%		

Source: Custom Tables, Statistics Canada, 1991 & 2006 Census, 100% Sample.
Mother Tongue population adjusted for multiple responses.

Tableau 13: Population par région sociosanitaire, données sur la langue maternelle, province de Québec, 1991-2006

Geographic Area	Total Population 1991	Total Population 2006	English 1991	English 2006	French 1991	French 2006
01 - Bas-Saint-Laurent HR	205,140	200,655	1,355	1,330	203,450	198,460
02 - Saguenay - Lac-Saint-Jean HR	286,155	272,610	2,665	2,175	282,295	268,520
03 - Capitale-Nationale HR	615,835	661,060	13,421	11,870	594,145	633,420
04 - Mauricie et Centre-du-Québec HR	465,905	483,125	6,170	5,840	455,195	468,840
05 - Estrie HR	268,705	298,780	24,840	22,650	240,195	267,390
06 - Montréal HR	1,775,890	1,854,440	365,868	356,585	1,009,071	961,545
07 - Outaouais HR	283,730	341,095	45,610	53,240	227,900	268,540
08 - Abitibi-Témiscaminque HR	151,980	143,875	6,210	5,295	143,245	135,690
09 - Côte-Nord HR	103,225	95,910	5,920	5,040	90,495	82,125
10 - Nord-du-Québec HR	20,275	14,870	515	260	19,345	14,485
11 - Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine HR	105,965	94,335	10,695	9,095	94,375	84,230
12 - Chaudière-Appalaches HR	367,945	393,670	4,030	3,900	363,005	387,705
13 - Laval HR	314,395	368,710	25,166	30,955	244,626	255,045
14 - Lanaudière HR	335,465	429,050	8,205	9,680	321,875	408,455
15 - Laurentides HR	381,110	511,275	27,477	29,560	345,606	467,660
16 - Montérégie HR	1,198,195	1,357,720	117,706	118,340	1,033,303	1,164,480
17 - Nunavik HR	7,690	10,820	540	550	685	670
18 - Terres-Cries-de-la-Baie-James HR	8,335	14,130	515	735	340	400
Province de Québec	6,895,965	7,546,135	666,915	667,105	5,669,170	6,067,675

Source: Custom Tables, Statistics Canada, 1991 & 2006 Census, 100% Sample.
Mother Tongue population adjusted for multiple responses.

D'autres statistiques tendent également à démontrer que la communauté anglophone de la région de Québec est une force mobile mais décroissante. En utilisant des données sur la première langue officielle parlée, Statistique Canada a calculé les tendances chez les anglophones durant la période du recensement de 2001. Les résultats confirment à un niveau local ce que les rapports provinciaux indiquent, soit qu'un nombre important d'anglophones changent de résidence à l'intérieur du Québec, ainsi que d'une province à l'autre. Il importe de noter que ces données sont basées sur un échantillon partiel (20%) de la catégorie de la première langue officielle parlée et qu'il faut donc être prudent lorsqu'on les compare aux données de 2006 sur la langue maternelle.

Tableau 14: Taux de mobilité de la population anglophone entre 2001-2006, région sociosanitaire de la Capitale-Nationale – nombres absolus

Mobilité 5 ans auparavant	Province de Québec	Région (RSS) de la Capitale-Nationale	CSSS de la Vieille-Capitale	CSSS de Québec-Nord	CSSS de Portneuf	CSSS de Charlevoix
Personnes n'ayant pas déménagé	521 205	6 015	3 325	2 370	255	70
Personnes ayant déménagé	350 705	4 670	2 995	1 530	100	40
Non-migrants	176 935	1 630	1 080	500	30	20
Migrants	173 765	3 040	1 930	1 030	65	25
Migrants internes	123 720	2 325	1 315	930	55	25
Migrants infraprovinciaux	93 930	1 480	920	515	35	20
Migrants interprovinciaux	29 785	845	405	415	20	
Migrants externes	50 045	715	600	110	10	
Total - La mobilité 5 ans auparavant	871 910	10 685	6 320	3 900	355	110

Tableau 15: Taux de mobilité de la population anglophone entre 2001-2006, région sociosanitaire de la Capitale-Nationale – pourcentages

Mobilité 5 ans auparavant	Province de Québec	Région (RSS) de la Capitale-Nationale	CSSS de la Vieille-Capitale	CSSS de Québec-Nord	CSSS de Portneuf	CSSS de Charlevoix
Personnes n'ayant pas déménagé	59,78 %	56,29 %	52,61 %	60,77 %	71,83 %	63,64 %
Personnes ayant déménagé	40,22 %	43,71 %	47,39 %	39,23 %	28,17 %	36,36 %
Non-migrants	20,29 %	15,26 %	17,09 %	12,82 %	8,45 %	18,18 %
Migrants	19,93 %	28,45 %	30,54 %	26,41 %	18,31 %	22,73 %
Migrants internes	14,19 %	21,76 %	20,81 %	23,85 %	15,49 %	22,73 %
Migrants infraprovinciaux	10,77 %	13,85 %	14,56 %	13,21 %	9,86 %	18,18 %
Migrants interprovinciaux	3,42 %	7,91 %	6,41 %	10,64 %	5,63 %	
Migrants externes	5,74 %	6,69 %	9,49 %	2,82 %	2,82 %	
Total - La mobilité 5 ans auparavant	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %

Le Tableau 14 présente en nombres absolus les profils migratoires des résidents anglophones de la région sociosanitaire de la Capitale Nationale au cours d'une période de cinq ans, alors que le Tableau 15 transpose ces données en pourcentages.

La combinaison de ces deux tableaux démontre qu'au cours d'une période de cinq ans, entre 2001 et 2006, 43% de la population anglophone a changé de résidence, ce qui est un taux légèrement plus élevé que le taux provincial (40%) pour la même catégorie démographique. Alors qu'un pourcentage significatif de ceux qui déménagent à Québec ou de Québec le font d'un autre endroit dans la province (13.85%), un nombre encore plus significatif est issu de la migration interprovinciale ou internationale (14.6%).

Les chercheurs et statisticiens intéressés par le haut taux de mobilité des anglophones au Québec ont tenté de mieux comprendre ce phénomène en séparant les données selon des catégories démographiques spécifiques. Nous utiliserons trois de ces catégories : l'éducation, le taux d'activité et l'âge.

Tableau 16: Rétention et migration des anglophones, province de Québec, 2001

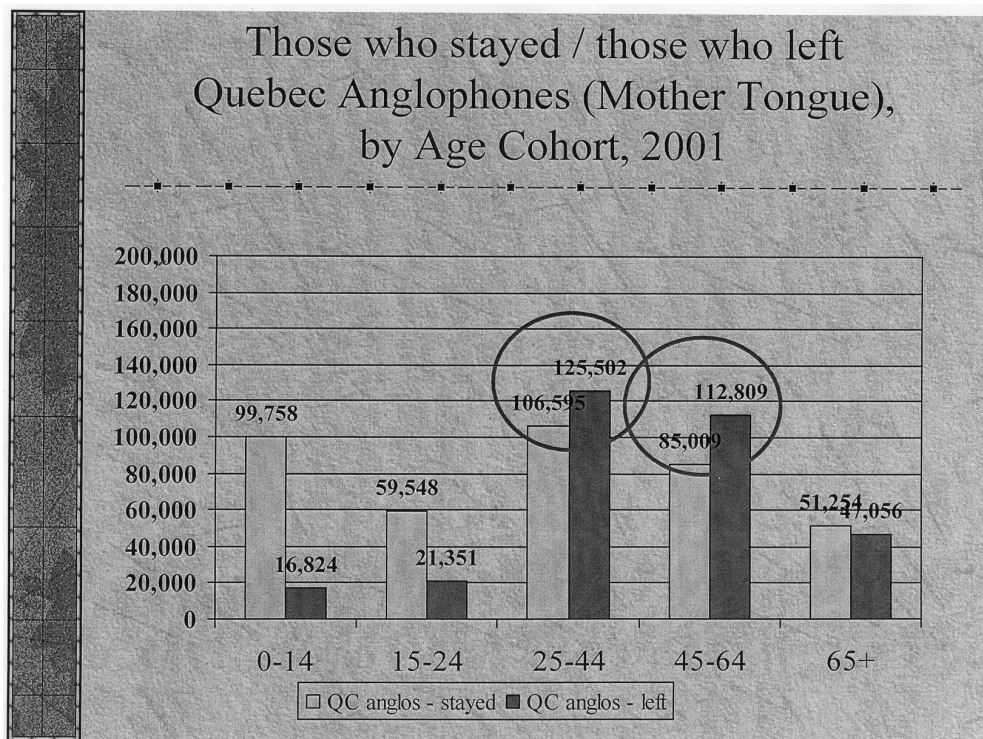


Tableau 17: Taux de rétention selon l'âge et la langue au Canada, 2001

Retention Rates – by Language Group and Age Group, 2001

Language Group	Retention Rate				
	Age group	15-24	25-44	45-64	65+
Francophone - minority		83%	84%	85%	84%
Francophone - majority		98%	96%	96%	96%
Anglophone - minority		74%	46%	43%	52%
Anglophone - majority		99%	99%	99%	99%

Les Tableaux 16 et 17 exposent le nombre de départs ainsi que le taux de rétention des anglophones au Québec selon l'âge. Ces données sont basées sur l'indicateur de la langue maternelle lors du recensement de 2001. Le Tableau 16 montre que des cinq catégories d'âge, les groupes entre 25-44 et 45-64 affichent un déficit de rétention. Dans ces deux catégories clés pour l'employabilité et les soins aux personnes âgées, le déficit total est de près de 50 000 résidents. De plus, ces deux catégories ont une population totale plus élevée que toute autre catégorie d'âge.

Le Tableau 17 présente les taux de rétention des différents groupes d'âge et les compare à ceux d'autres communautés de langue officielle. En tout et partout, la communauté minoritaire anglophone a le taux de rétention le plus bas. De plus si on se concentre sur les groupes d'âge clés en terme d'employabilité, les taux de rétention ne représentent tout juste qu'environ la moitié de ceux des autres communautés. Ces statistiques renforcent la théorie qu'un anglophone sur deux au Québec a quitté la province dans les dernières décennies. Elles soulèvent aussi des questions au sujet du capital social qui existe présentement dans les communautés anglophones à travers la province. Nous reviendrons sur cette question plus tard dans cette étude.

Des statistiques similaires ont été recueillies en 1981 et 1991 et nous observons que ce taux de mobilité a augmenté avec le temps. En 1981, aucune catégorie d'âge n'affichait un déficit, ce qui veut dire que dans toutes les catégories d'âge confondues, une majorité d'anglophones a décidé de rester. En 1991, seul le groupe des 25-44 affichait un déficit, qui de surcroît se chiffrait sous la barre des 20,000 individus. Au cours des 20 dernières années, dans toutes les catégories d'âge, la différence entre les anglophones qui sont restés et ceux qui ont quitté la province s'est accrue.

Le fait que les départs chez les 25-64 se soient accrus a des conséquences immédiates, plus particulièrement lorsqu'on analyse ces données avec les statistiques d'employabilité et d'éducation.

Tableau 18 : Participation au marché du travail, Population anglophone native du Québec, 2001

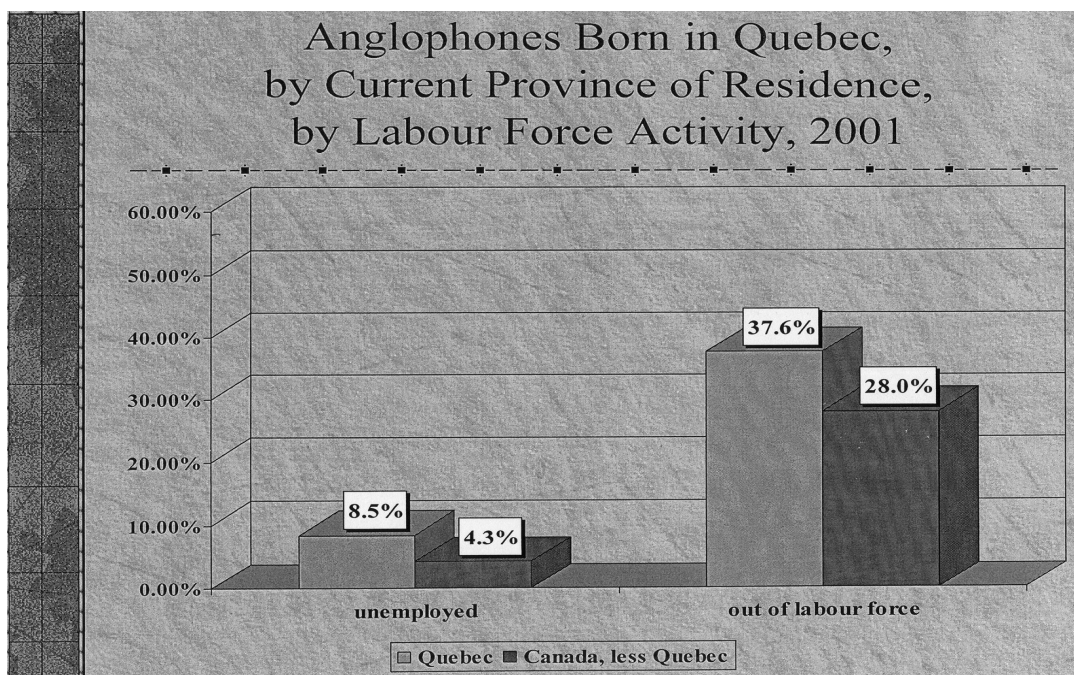


Tableau 19: Répartition de la population anglophone de la région sociosanitaire de la Capitale-Nationale par tranches de revenu, 2006

Income	Province of Québec	03-Capitale-Nationale HR	CSSS de Portneuf	CSSS de la Vieille-Capitale	CSSS de Québec-Nord	CSSS de Charlevoix
Without income	22.3%	17.0%	17.6%	16.3%	18.5%	9.1%
With income	77.7%	82.9%	82.4%	83.6%	81.6%	95.5%
Under \$10 000	20.2%	20.0%	17.6%	21.2%	17.6%	45.5%
\$10 000 - \$19 999	17.9%	17.7%	25.7%	17.0%	17.7%	36.4%
\$20 000 - \$29 999	12.5%	11.2%	17.6%	9.7%	13.0%	18.2%
\$30 000 - \$39 999	9.3%	9.7%	8.1%	10.0%	9.5%	0.0%
\$40 000 - \$49 999	5.7%	8.5%	4.1%	8.0%	9.5%	0.0%
\$50 000 - \$59 999	3.9%	5.9%	5.4%	5.8%	6.3%	0.0%
\$60 000 - \$74 999	3.4%	5.2%	0.0%	6.3%	4.2%	0.0%
\$75 000 and over	4.7%	4.8%	5.4%	5.6%	3.5%	0.0%
Below low income cut-off	22.8%	21.5%	16.2%	26.0%	15.2%	9.1%
At or above low income cut-off	75.4%	76.5%	82.4%	72.0%	82.8%	86.4%
LICO - Not applicable	1.8%	1.9%	0.0%	1.9%	2.1%	0.0%
Total - Income levels	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Statistique Canada a calculé en 2001 que le taux de chômage chez les anglophones demeurant au Québec était deux fois plus élevé que chez ceux ayant décidé de quitter la province. Ces données sont toutefois affectées par le nombre plus élevés de communautés rurales et nordiques au Québec. Comme le Tableau 19 le démontre, les données sur le revenu pour la région sociosanitaire de la Capitale-Nationale sont similaires aux normes provinciales chez les anglophones.

Tableau 20: Niveau de scolarisation, Population anglophone native du Québec, 2001

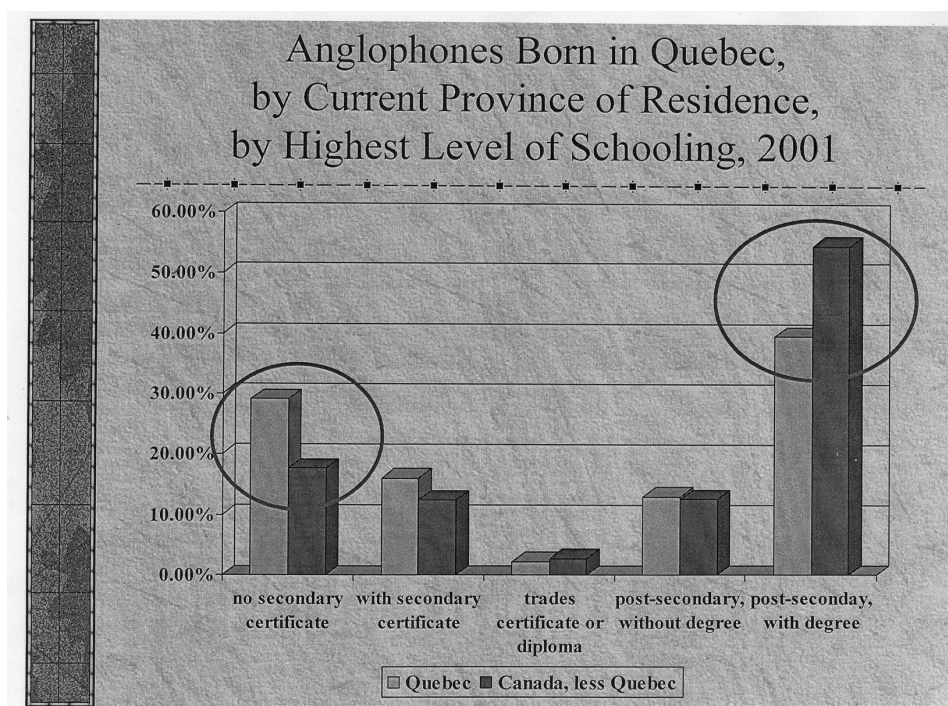
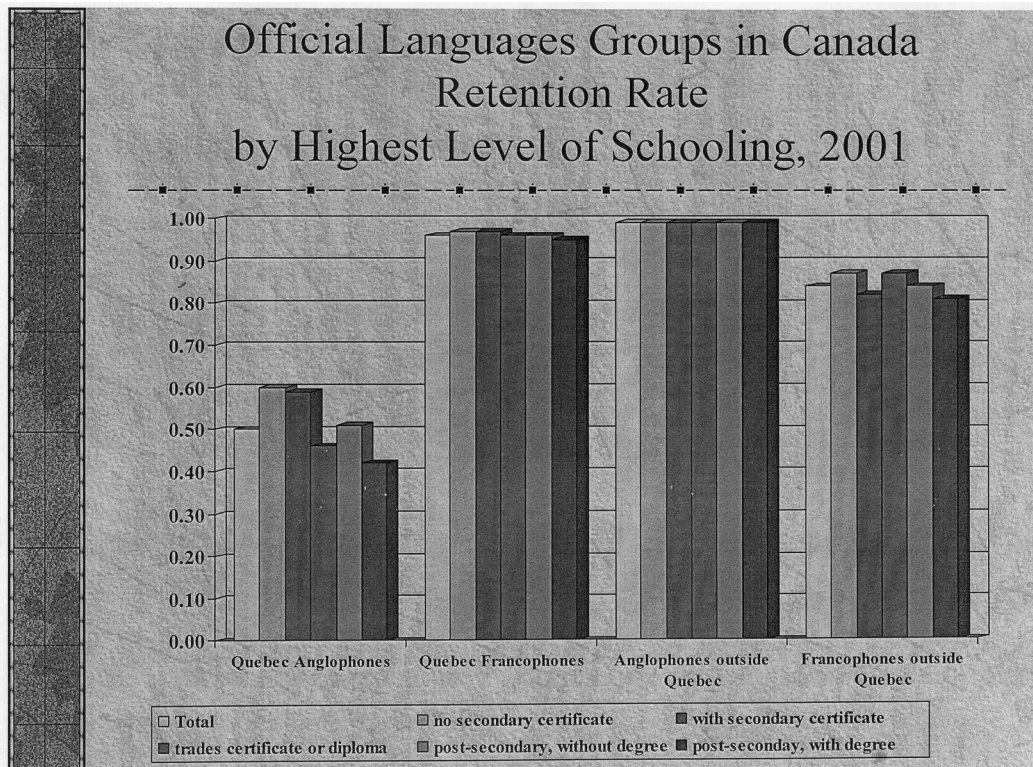


Tableau 21: Niveau de rétention des groupes linguistiques au Canada par niveau de scolarisation, 2001



Les données sur l'emploi sont renforcées par des sondages qui ont établi le niveau d'éducation chez les québécois anglophones. Comme le démontrent les Tableaux 20 et 21, une tendance évidente s'est développée parmi les diverses communautés anglophones de la province. En effet, il semblerait les membres les plus éduqués de cette communauté quittent en plus grand nombre pour d'autres provinces.

Le Tableau 20 liste le taux de rétention chez les anglophones selon les cinq profils éducationnels, allant du diplôme d'études secondaires non-complété jusqu'à diplôme d'études supérieures obtenu. Les données démontrent que les gradués universitaires et de certificats techniques ont les taux de départ les plus élevés. Les individus disposant d'un diplôme d'études secondaires ou n'ayant aucun diplôme représentent les taux de rétention les plus élevés.

Lorsque l'on compare les statistiques des anglophones au Québec à celles d'autres communautés de langue officielle, on perçoit une tendance volatile beaucoup plus élevée. Alors que partout au pays les communautés minoritaires de langue officielle montrent des taux de rétention plutôt stables (et élevés) dans les différentes catégories sur l'éducation, les données calculées pour les anglophones du Québec indiquent une baisse du niveau de rétention proportionnelle à l'augmentation du niveau de scolarisation. Les gradués universitaires et les individus ayant un métier spécialisé sont nettement moins susceptibles de rester dans la province que leurs confrères issus d'autres groupes linguistiques.

Les statistiques ... au-delà des constats de base

Dans la perspective de la présente étude, nous pouvons tirer deux conclusions clés des statistiques mentionnées ci-haut. Premièrement, les nouveaux-arrivants jouent un rôle crucial dans la stabilisation des tendances démographiques de la communauté anglophone de la ville de Québec. Le taux de départ

de la province chez les anglophones natifs du Québec est plus élevé que dans toute autre communauté de langue officielle au pays. De plus, les individus qui quittent tendent à être en âge de travailler et formellement éduqués ou employés. L'importance des nouveaux-arrivants est donc en partie relative à leur capacité de remplir le vide démographique créé par ceux qui ont quitté.

Par contre, circonscrire l'importance des nouveaux-arrivants exclusivement en fonction de cet élément serait de sous-estimé drastiquement leur contribution à la communauté d'accueil. Depuis de nombreuses années, les nouveaux-arrivants ont contribué aux intérêts à court et à long termes de la communauté anglophone de la ville de Québec en la diversifiant et en l'enrichissant. Une analyse des tendances migratoires, des succès et des défis de la communauté anglophone représente donc par le fait même une évaluation de l'influence et de la contribution directe des nouveaux arrivants à la consolidation d'une forte communauté anglophone dans notre région.

Une étude portant sur les nouveaux arrivants touche donc le passé et le présent de la ville de Québec, mais également son futur.

Avant de plonger dans les résultats de l'étude sur les nouveaux arrivants, nous examinerons quelques statistiques qualitatives récemment amassées auprès de la communauté anglophone de la région de Québec. Plus spécifiquement, nous obtiendrons une meilleure connaissance de la façon dont les anglophones ont typiquement perçus l'état de leur communauté linguistique minoritaire. Nous devons évaluer l'ampleur du sentiment d'inclusion ou d'exclusion ressenti par les anglophones à travers les différents réseaux sociaux et les institutions publiques, et nous devons évaluer à quel point la communauté et les groupes à but non-lucratif contribuent à faciliter la vie en contexte minoritaire.

Nous devons noter que les résultats aux questions perceptuelles oscillent à travers les variables démographiques clés, notamment les régions géographiques, l'âge, le sexe et le revenu. Autant que possible, nous continuerons à pointer les divergences à travers les résultats.

Vitalité de la communauté et rôle de support du gouvernement et des groupes communautaires au Québec anglophone

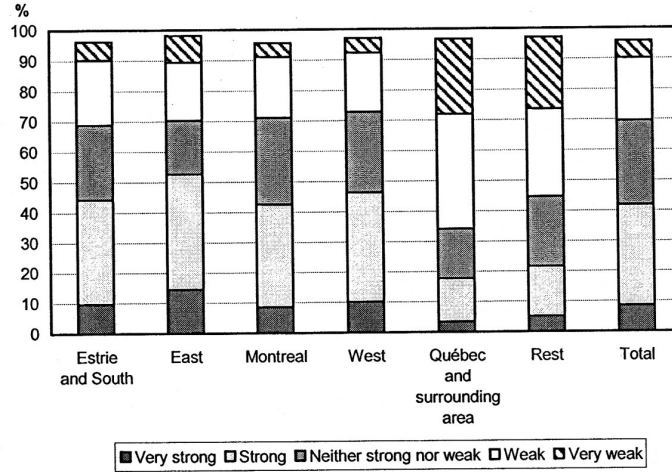
En dépit de leur manque possible d'exactitude ou de fidélité à la réalité, les résultats des sondages basés sur la perception peuvent offrir aux chercheurs une fenêtre sur la vitalité d'une communauté. La façon dont un groupe d'individus considère son bien-être collectif, ses succès potentiels et ses défis présents aide à expliquer l'état de ce groupe social.

Les résultats de sondage les plus récents portant sur la région sociosanitaire de la Capitale-Nationale suggèrent que les anglophones sont pessimistes quant au bien-être de leur communauté mais que malgré ce pessimisme, ils sont plutôt bien intégrés à la vaste communauté francophone. Plusieurs recherches appuient cette conclusion.

Dans un sondage réalisé par Statistique Canada intitulé *2006 Survey on the Vitality of Official-Language Minorities, Anglophones in the Quebec City Region*, nous observons que les résidents de la grande région de Québec avaient la plus basse opinion de la vitalité de leur communauté de toute la province (voir Tableau 22 ci-bas). Près de 65% des répondants de la région affirmèrent que la communauté anglophone était "faible" ou "très faible". Ce total était 30% plus élevé que la norme provinciale. De plus, du 65% ayant manifesté une perception négative, près de 30% ont qualifié la communauté de "très faible".

Tableau 22: Perception de la vitalité des communautés anglophones, province de Québec, 2006

Proportion of English-speaking adults according to the perception of the vitality of the Anglophone community in their municipality of residence, Quebec and regions, 2006



Note: Please refer to Appendix E to obtain quality indicators (coefficient of variation (CV)) for the estimates used to produce this graph.

Source: Statistics Canada, Survey on the Vitality of Official-Language Minorities, 2006.

Ces résultats corroborent une étude réalisée en 2001 qui demandait aux anglophones à travers la province d'estimer s'ils croyaient que le futur de leur communauté locale était menacé. Les résultats de cette étude furent les suivants :

Tableau 23: Perception concernant le futur des communautés anglophones, province de Québec, 2001

Perceived Threat to Future of English-Speaking Regional Community					
Region	Totally Agree	Somewhat Agree	Somewhat Disagree	Totally Disagree	Total
Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine	37.5%	26.4%	13.7%	22.4%	100.0%
*Bas-Saint-Laurent	38.4%	20.2%	19.1%	22.3%	100.0%
Québec – Capitale-Nationale	33.9%	42.6%	13.1%	10.4%	100.0%
Chaudière-Appalaches	61.8%	30.5%	2.8%	4.9%	100.0%
Estrie	46.9%	30.5%	12.8%	9.7%	100.0%
Centre-du-Québec	48.3%	22.1%	7.6%	22.0%	100.0%
Montérégie	29.6%	34.2%	15.5%	20.7%	100.0%
Montreal (west)	24.2%	32.7%	24.0%	19.0%	100.0%
Montreal (centre)	29.3%	25.6%	20.8%	24.3%	100.0%
Montreal (east)	34.2%	22.7%	17.5%	25.5%	100.0%
Laval	27.6%	29.2%	20.9%	22.4%	100.0%
Lanaudière	42.0%	30.0%	9.0%	19.0%	100.0%
Laurentides	26.3%	25.7%	23.7%	24.4%	100.0%
Outaouais	27.7%	29.0%	18.6%	24.7%	100.0%
Abitibi-Témiscamingue	21.7%	22.6%	33.1%	22.6%	100.0%
*Mauricie	41.4%	26.1%	18.2%	14.3%	100.0%
*Saguenay – Lac-Saint-Jean	27.9%	16.8%	12.9%	42.4%	100.0%
Côte-Nord	40.4%	24.9%	11.5%	23.3%	100.0%
*Nord-du-Québec	12.5%	15.4%	39.9%	32.1%	100.0%
Total	29.6%	28.5%	19.7%	22.2%	100.0%

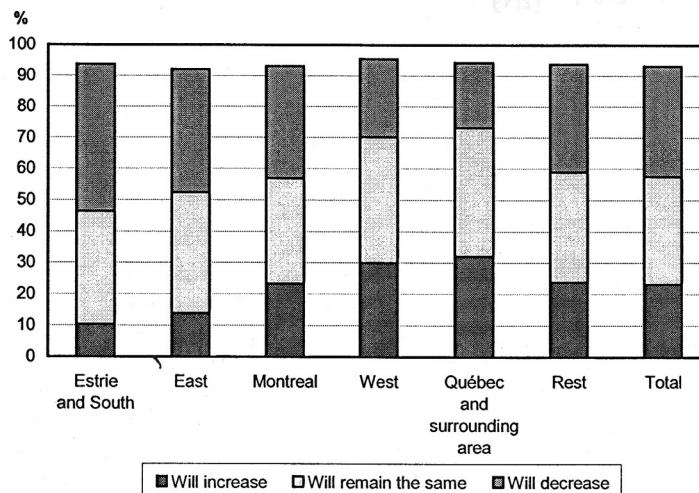
**Due to the small sample size, data for the indicated regions should be used with caution.*

Ici encore, les résidents de la région sociosanitaire de la Capitale-Nationale semblaient exprimer réserves quant aux perspectives futures de leur communauté. De toute la province, seules deux régions, soit l'Estrie et Chaudière-Appalaches, avaient des résultats plus bas que la région de Québec à ce niveau. Dans cette étude, 77% des anglophones de la région sociosanitaire de la Capitale-Nationale étaient "plutôt d'accord" ou "complètement d'accord" avec l'affirmation qu'une menace existe par rapport au bien-être de la communauté. Ce chiffre était 20% plus élevé que la norme provinciale.

Par contre, les anglophones de la ville de Québec semblent désormais croire que le futur soit moins porteur de menaces que le passé? En effet, dans un autre sondage en 2006, les anglophones de la grande région de Québec avaient tendance à être d'accord pour dire que la présence anglaise devrait rester au même niveau sinon augmenter dans un proche avenir. Dans ce qui fut le plus haut total de la province, près de 15% plus élevé que la normale provinciale, plus de 70% des répondants affirmèrent que la présence anglaise "restera la même" ou "augmentera" dans les 10 prochaines années.

Tableau 24: Perception des mouvements de population dans les 10 prochaines années, province de Québec, 2006

Proportion of English-speaking adults according to perception that the presence of English will increase, stay the same, or decrease during the next 10 years in their municipality of residence, Quebec and regions, 2006



Note: Please refer to Appendix E to obtain quality indicators (coefficient variation (CV)) for the estimates used to produce this graph.
Source: Statistics Canada, Survey on the Vitality of Official-Language Minorities, 2006.

Il faut être prudent de ne pas être trop affirmatif avec les statistiques présentées ci-haut. Alors qu'il n'y a aucun doute sur la perception plutôt négative de la communauté anglophone quant à son avenir, aucune statistique ne démontre que ce pessimisme se traduit par une perception négative de la région en tant que lieu de résidence. Au contraire, les anglophones démontrent une perception favorable et un attachement à la majorité francophone, ce qui démontre un sentiment d'appartenance aux deux groupes linguistiques.

À l'échelle provinciale, près de 90% des anglophones récemment interrogés ont dit qu'il était important pour eux d'utiliser l'anglais dans leur vie quotidienne.⁵ Ce groupe a également le plus haut taux de

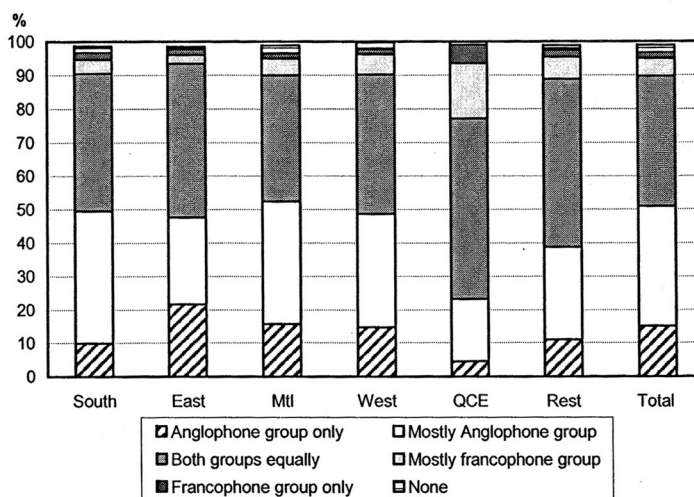
⁵ Corbeil, Jean-Pierre, Claude Grenier and Sylvie Lafrenière. Minorities Speak Up: Results of the Survey on the Vitality of the Official-Language Minorities. Statistique Canada, Division de la démographie. 2006. P.15.

bilinguisme des communautés minoritaires de langue officielle au niveau national.⁶ Plusieurs sources ont conclu que les anglophones du Québec sont les bénéficiaires d'un *bilinguisme actif*, qui peut être défini par la capacité des membres d'une communauté minoritaire à apprendre une seconde langue tout en ayant peu ou pas d'effets dommageables sur leurs capacités à s'exprimer dans leur langue maternelle.

Lorsque comparés à d'autres régions de la province, les anglophones résidents de la grande région de Québec montrent le plus haut taux d'intégration linguistique à la majorité francophone. De plus, la région sociosanitaire de la Capitale-Nationale compte le plus haut taux d'individus qui croient que la langue française se doit d'être protégée à travers la législation; elle est aussi première lorsque confrontée à la question de l'importance pour les enfants anglophones d'apprendre le français à l'école; et elle continue d'être à la tête des autres régions sur la question de l'importance du contact avec la majorité francophone.⁷ Le prochain diagramme expose les résultats du sondage de 2006 sur la vitalité des minorités de langues officielles.

Tableau 25: L'identification aux communautés linguistiques par les anglophones demeurant dans la province de Québec, 2006

English-speaking adults by the degree of identification with the Anglophone and the Francophone groups, Quebec and regions, 2006



Note 1: Please refer to Appendix E to obtain quality indicators (coefficient of variation (CV)) for the estimates used to produce this graph.

Note 2: Due to the "refusal" or "don't know" responses, results presented in this chart do not always add up to 100%.

Source: Statistics Canada, Survey on the Vitality of Official-Language Minorities, 2006.

Ce qui est frappant avec ce tableau est que la région sociosanitaire de la Capitale-Nationale se classe favorablement aux autres régions ainsi qu'à la normale provinciale, et ce dans les six catégories étudiées. En effet, les anglophones de cette région ont le taux le plus bas en terme de contacts avec les "anglophones seulement" et "majoritairement avec les anglophones". Conséquemment ils inscrivent le plus haut taux dans les catégories "avec les deux groupes, de façon égale", et "majoritairement avec les francophones."

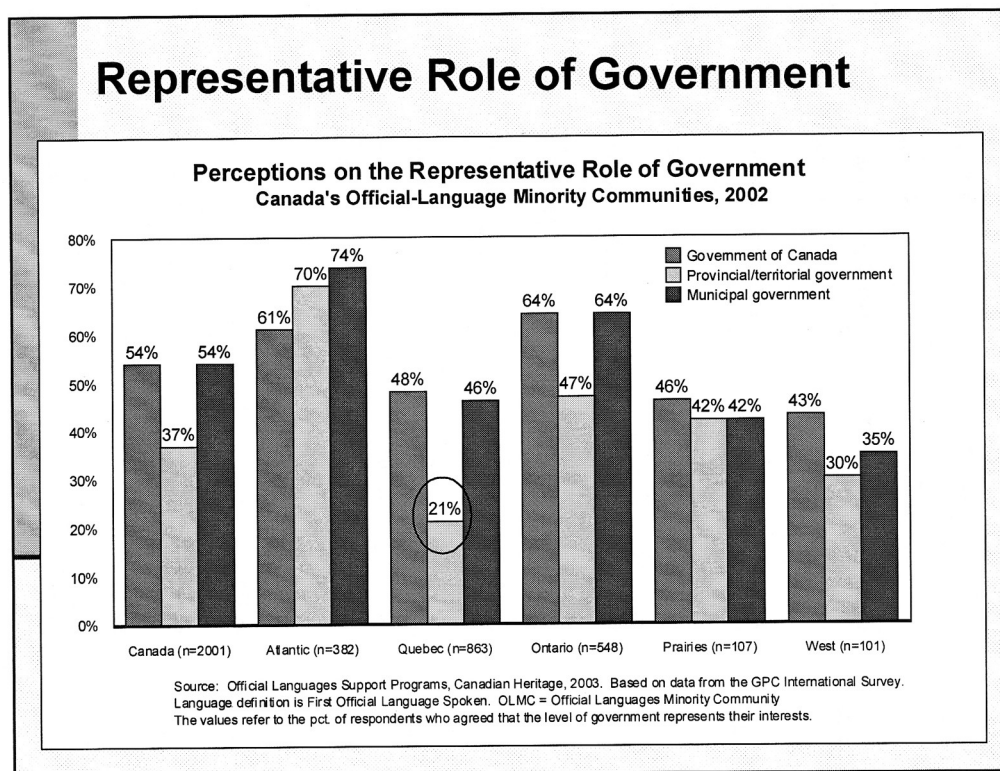
⁶ Gouvernement du Canada, Commissariat aux langues officielles. Rapport Annuel 2007-2008, Chapitre 3- Partie 2: The Development of Official Language Communities. P.2

⁷ Pour une révision complète de ces données, référez à The Development of Official Language Minorities. Ibid.

Par contre, cette fraternité entre les francophones et anglophones au Québec ne se transpose pas aux institutions publiques. En termes de perception et de participation politique, les communautés anglophones à travers le Québec ont une relation plutôt faible et mitigée avec le gouvernement provincial.

Le tableau suivant présente les diverses communautés de langues officielles quant à leur perception de la représentativité de leur gouvernement provincial. Ce dernier est-il en mesure de travailler en leurs noms et dans leurs meilleurs intérêts? Le résultat encerclé souligne la perception de la communauté anglophone envers le gouvernement du Québec :

Tableau 26: Perception de la représentativité du gouvernement provincial chez les communautés minoritaires de langues officielles, Canada, 2002



À l'échelle provinciale, il est possible de percevoir chez les anglophones un certain manque de confiance envers la notion que le gouvernement provincial travaille pour leurs intérêts. Ceci s'explique en partie par le taux très bas de participation des anglophones à la fonction publique provinciale. Comme le pointe Jack Jedweb, la foi d'une communauté envers les institutions publiques est directement liée au niveau de participation dans ces mêmes institutions. Dans le cas de la communauté anglophone, Jedweb calcule qu'en l'an 2000, seulement 394 individus ou 0.7% de la fonction publique provinciale était constituée d'anglophones.⁸ Considérant que le gouvernement provincial est le plus grand employeur de la province, certaines études récentes démontrant en effet que la fonction publique provinciale représente environ 15% de tous les emplois disponibles, cette situation est quelque peu préoccupante. Ces données sont particulièrement frappantes pour ce qui est des anglophones de la

⁸ Jedweb, Jack. 'How shall we define thee? Determining Who is an English-speaking Quebecer and Assessing its Demographic Vitality.' Dans Bourhis, Richard (ed.) *The Vitality of the English-speaking Communities of Québec: From Community Decline to Revival*. Montreal, Qc: CEETUM, Université de Montréal.. P. 16

grande région de Québec puisqu'ils demeurent à proximité de la majorité des bureaux du gouvernement provincial.

Ce manque de confiance envers les institutions publiques se transpose aussi au niveau du système de santé. Traditionnellement, les anglophones ont exprimé peu de confiance envers les services offerts par le système de santé public au Québec. De toutes les communautés minoritaires de langues officielles, les québécois anglophones se trouvent au bas de l'échelle dans une étude récente sur le système de la santé, particulièrement dans les catégories telles la disponibilité d'un médecin de famille, la satisfaction en vers les traitements reçus, la qualité des services hospitaliers, la satisfaction des services offerts à la communauté, la difficulté à obtenir un spécialiste et la difficulté à obtenir des informations sur la santé.⁹ Dans un récent sondage à l'échelle provinciale, les anglophones de Québec étaient trois fois plus prédisposés que leurs concitoyens d'autres régions à se tourner vers des ressources communautaires que vers le système de santé public lorsqu'ils sont malades.¹⁰

Comme pour la fonction publique, la sous-représentation des anglophones dans le système de santé est considérée comme étant en lien avec leur sous-utilisation de celui-ci. Mais peu importe leur opinion envers le système de santé, les gens peuvent tomber malades et ont besoin de soins. Certains ont besoin d'assistance plus souvent que d'autres, mais mêmes ceux qui sont en bonne santé sont supposés voir un médecin annuellement.

De plus, il importe d'établir la distinction entre les services de santé réguliers, leurs administrateurs et les groupes particulièrement vulnérables. Les services réguliers représentent une forme d'assistance sociale requise sur une base régulière, comme par exemple les garderies ou l'accès à un médecin. Les administrateurs de ces services peuvent être des compagnies privées, des institutions publiques, des organismes communautaires ou des réseaux sociaux comme la famille, les amis ou les voisins. Un groupe vulnérable est un groupe spécifique qui pour certaines raisons a de la difficulté à trouver et à accéder aux services réguliers. Les individus vivant avec des problèmes de santé mentale et ceux ayant de faibles revenus sont deux exemples de groupes vulnérables. Les nouveaux-arrivants également puisque en général ces derniers ne sont pas suffisamment familiers avec les services existants. De plus, ils ont des besoins spécifiques liés à leur récente arrivée comme par exemple le besoin d'un emploi ou d'un logement.

C'est en partie à cause de leur bas niveau de confiance envers les soins de santé publics que les québécois anglophones se tournent vers les groupes communautaires et les réseaux de contacts personnels. À l'échelle provinciale, les réseaux de contacts représentent une source clé d'assistance. Comme le démontrent les deux tableaux suivants, les anglophones reçoivent différents types d'aide non rémunérée de leurs réseaux de contacts pour des questions de santé physique et émotive. Les types d'aide non rémunérée les plus communs incluent le support émotif, l'enseignement et l'entraînement, le transport, le soin des enfants et les travaux ménagers.

⁹ Elana Tipenko. *Statistical analysis of health system utilization, use of diagnostic testing, and perceptions of quality and satisfaction with health care services of Official Languages Minority Communities (OLMC), working paper*; MSDAD, Santé Canada, 2006.

¹⁰ Warnke, Jan. March, 2006. *Caractéristiques démographiques et sociales de la population Anglophone de la région de la Capitale- Nationale*. Jeffery Hale and St. Brigid's Home Inc., p.50.

Tableau 27 : Types d'aide non rémunérée chez les anglophones de la province de Québec, 2003

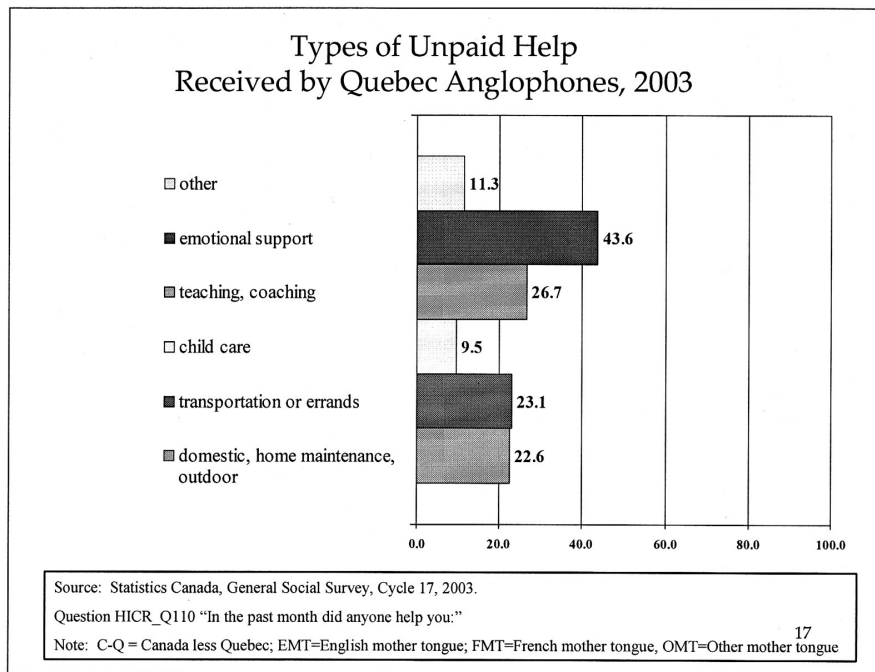
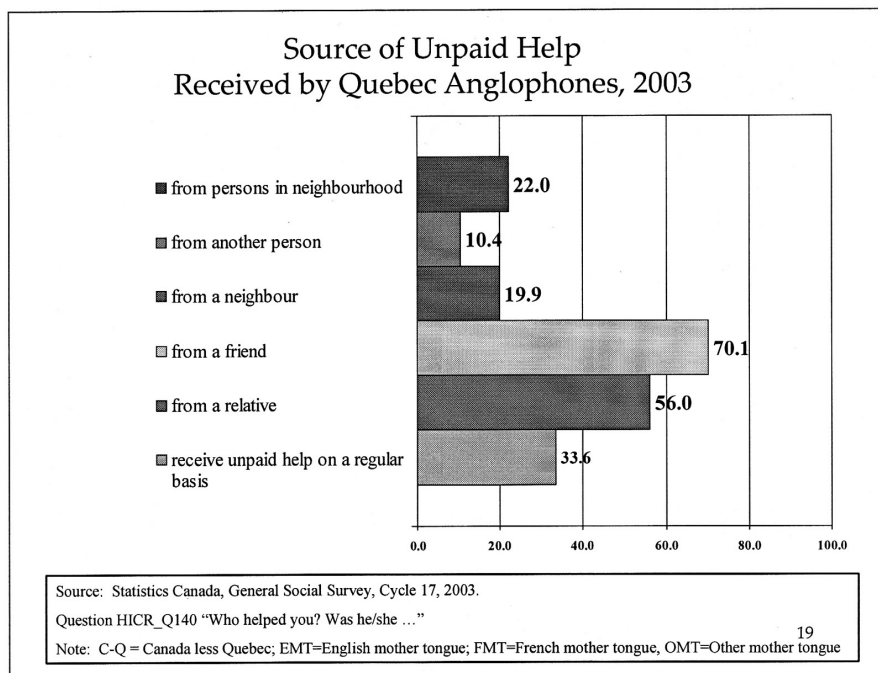


Tableau 28: Sources d'aide non rémunérée chez les anglophones de la province de Québec, 2003



Les femmes et les personnes âgées sont les principaux bénéficiaires et fournisseurs d'aide non rémunérée au sein des communautés anglophones à travers la province. En fait, pour ce qui est du total d'heures non rémunérées passées à assister les personnes âgées, les communautés anglophones du Québec sont à la tête de toutes communautés minoritaires de langues officielles, et ce par une large marge.

Le support émotif est sans l'ombre d'un doute l'aide la plus courue. Dans une étude récente, près de 50% des répondants ont admis qu'ils avaient recherché un tel support dans le mois précédant le sondage.¹¹ Le support émotif se manifeste sous différentes formes et est étroitement lié à un autre défi important pour les nouveaux arrivants, soit celui de se bâtir un réseau social solide.

Comme pour plusieurs autres statistiques utilisées dans cette étude, la situation de la région sociosanitaire de la Capitale-Nationale est unique. En effet, les anglophones de la grande région de Québec sont moins susceptibles d'avoir des membres de la famille à proximité.¹² La région sociosanitaire de la Capitale-Nationale se classe première dans la province en ce qui concerne le nombre de références à groupes communautaires pour obtenir de l'assistance au niveau des soins de santé et services sociaux.

Les anglophones de Québec bénéficient d'un bon nombre de groupes communautaires, d'organisme religieux et d'autres entités à but non-lucratif qui offrent des services sociaux. Comme le montre le prochain tableau, les régions sociosanitaires de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appalaches se classent première et deuxième dans presque tous les secteurs au niveau de la connaissance des services communautaires, avec un taux supérieur de 40% par rapport à la normale provinciale dans certains cas:

Tableau 29: Connaissance des services communautaires chez les anglophones de la province de Québec, 2001

Knowledge of Community Activities in Selected Sectors				
Region	Health and Social Services	Arts and Culture	Economic Development	Education
Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine	36.0%	24.2%	27.9%	42.0%
*Bas-Saint-Laurent	22.0%	23.4%	14.1%	21.6%
Québec – Capitale-Nationale	60.8%	60.6%	36.4%	66.6%
Chaudière-Appalaches	69.1%	52.5%	44.1%	65.4%
Estrie	43.8%	40.8%	20.7%	51.7%
Centre-du-Québec	27.9%	19.3%	15.2%	38.7%
Montérégie	18.6%	25.1%	10.9%	33.8%
Montreal (west)	26.4%	38.7%	14.8%	37.6%
Montreal (centre)	16.0%	28.8%	9.1%	29.6%
Montreal (east)	19.4%	19.9%	9.1%	30.1%
Laval	7.0%	9.8%	6.6%	24.7%
Lanaudière	14.8%	20.9%	4.9%	32.0%
Laurentides	14.3%	27.9%	10.0%	38.3%
Outaouais	21.6%	24.0%	14.7%	37.3%
Abitibi-Témiscamingue	28.6%	27.3%	25.1%	51.0%
*Mauricie	1.7%	6.0%	1.8%	24.4%
*Saguenay – Lac-Saint-Jean	41.0%	42.7%	27.7%	19.0%
Côte-Nord	34.8%	16.3%	43.2%	47.5%
*Nord-du-Québec	20.5%	24.5%	54.1%	77.2%
Total	20.5%	28.4%	12.5%	34.5%
<i>Source: CROP/CHSSN Survey on Community Vitality</i>				
<i>38a. Do you know about the activities of a community organization in your region promoting the interests of the English-speaking community in areas such as:</i>				
<i>*Due to the small sample size, data for the indicated regions should be used with caution.</i>				

¹¹ Warnke, p.56.

¹² Gouvernement du Canada, Ministère du Patrimoine canadien.. Consultations du gouvernement du Canada sur la dualité linguistique et les langues officielles, 2007. p.11

La constellation de données présentée ci-haut engendre à la fois l'optimisme et le souci. En effet, une arborescence dense d'organismes communautaires existe afin de servir la population anglophone de la grande région de Québec. Plus de six anglophones sur dix demeurant dans cette région sont familiers avec ces organismes, ce qui témoigne de l'efficacité de ces groupes à faire connaître leurs services. Toutefois, le souci s'installe lorsque nous considérons que bien souvent les nouveaux arrivants ne sont pas au courant de ces organismes et des services offerts. De plus, un nouvel arrivant s'installe habituellement en ne connaissant pratiquement personne dans sa communauté. Comme nous l'avons établi plus tôt, les anglophones de la région sociosanitaire de la Capitale-Nationale sont moins susceptibles d'avoir des membres de leurs familles à leurs côtés et plus susceptibles de développer des contacts sociaux avec la communauté majoritaire francophone. Cependant, un anglophone unilingue arrivant seul ou avec une famille à charge peut possiblement avoir de la difficulté à localiser les services offerts. Toute étude portant sur les nouveaux arrivants de la Capitale-Nationale, se doit donc de s'attarder à l'efficacité des communications entre les différents groupes communautaires et les nouveaux arrivants.

Deuxième section : Résultats concrets de l'étude

Introduction

La question des nouveaux-arrivants touche directement trois aspects fondamentaux du mandat de Voice of English-speaking Québec. Premièrement, VEQ aide les résidents anglophones de Québec à trouver les services et programmes existants qui touchent leur vie quotidienne comme la santé, les services sociaux, l'éducation et le monde du travail. Deuxièmement, VEQ est chargé de représenter la communauté anglophone et ses objectifs à long terme. À ce niveau, les nouveaux-arrivants représentent une frange démographique ayant un direct impact sur la viabilité de la communauté. Finalement, VEQ facilite les partenariats entre la communauté anglophone locale et la majorité francophone de la région de Québec. VEQ n'aide donc pas seulement les nouveaux-arrivants à s'installer dans leur nouvel environnement, l'organisme travaille aussi à consolider la communauté anglophone et encourage les individus à participer à la vie régionale au sein des deux communautés.

Lorsque ces trois questions sont considérées sous l'angle des services aux nouveaux-arrivants, elles peuvent être définies ainsi :

1. Répondre aux besoins personnels des nouveaux-arrivants.
2. Stimuler la vitalité de la communauté anglophone en incluant les nouveaux arrivants aux activités et événements.
3. Faciliter l'intégration des nouveaux-arrivants dans la culture majoritaire, ses institutions et sa vie publique.

Cette étude est orientée sur les répondants et est basée sur une philosophie préconisant la personnalisation des soins. VEQ croit que chaque nouvel arrivant a un bagage unique d'expériences et que, dans le but de gérer ses services de façon appropriée, VEQ se doit d'implanter un programme flexible afin de répondre aux divers besoins de ses clients. De plus, une telle philosophie considère l'intégration des nouveaux arrivants à la culture majoritaire comme étant un objectif crucial. VEQ désire faciliter la participation active des nouveaux arrivants dans la vie sociale, politique et économique de leur nouvelle collectivité, c'est-à-dire aussi bien la communauté anglophone que la majorité francophone.

La première section de ce rapport explorait plus en détails les deuxième et troisième questions mentionnées ci-haut. Nous avons appris que les nouveaux arrivants ont un rôle crucial à l'intérieur de la communauté anglophone locale, un rôle qui permet de combler les déficits démographiques créés par le taux élevé de départ du Québec chez les anglophones. Nous avons vu que depuis le milieu des années 1970, les nouveaux arrivants ont activement contribué à la vitalité sociale, économique et politique de la communauté et qu'ils ont cherché à développer des rapports significatifs avec la culture francophone qui les entoure.

Le reste de cette étude est consacrée à la première question, soit celle des besoins perçus. Afin de bien évaluer les services aux nouveaux arrivants, VEQ a créé un questionnaire permettant à ses clients d'exprimer leurs besoins, défis et problèmes comme ils les perçoivent. Nous voulions savoir de quelle façon les nouveaux arrivants décrivent leur transition dans la société québécoise et leurs sentiments face à l'aide ou aux obstacles que présentent les structures existantes dans leur processus d'intégration. Par-dessus tout, nous voulions savoir quels défis existent pour ceux qui choisissent la ville de Québec comme prochain domicile. Pourquoi sont-ils venus? Combien de temps comptent-ils y rester? Qu'espèrent-ils réaliser ici? Seuls les nouveaux arrivants peuvent répondre à ces questions.

La section suivante présente une révision complète des résultats du questionnaire aux nouveaux arrivants. En premier lieu nous décortiquerons puis analyserons les données collectées. Nous explorerons par la suite de plus près ces résultats et proposerons une série de recommandations afin d'améliorer les services présentement offerts aux nouveaux arrivants / immigrants.

Étude sur les nouveaux arrivants de VEQ, 2008-2009

Contexte général

L'étude sur les nouveaux arrivants de VEQ, de sa phase d'ébauche jusqu'à sa réalisation proprement dite, a utilisé un vaste éventail de contacts que VEQ a su développer au cours des 27 dernières années. VEQ a cherché et reçu l'assistance de professionnels ayant de l'expérience en création de questionnaires et d'individus travaillant directement avec les nouveaux arrivants. L'étude sur les nouveaux arrivants de VEQ est donc basée sur une approche interdisciplinaire. Ceci reflète la nature du sujet puisque les questions sur les nouveaux arrivants impliquent un nombre de variantes de plusieurs disciplines. En plus d'être méthodologiquement précise, cette étude se devait d'être pertinente pour les nouveaux arrivants. Le questionnaire devait directement explorer les problématiques auxquelles font face les nouveaux arrivants et aborder leurs différents besoins. Plusieurs membres du Conseil d'administration de VEQ ont été particulièrement actifs au niveau de la création du questionnaire. Le résultat fut un questionnaire comptant 37 questions, divisé en trois sections : contexte général, période précédent l'arrivée et finalement, arrivée et établissement dans la région de Québec.

Afin d'assurer un nombre adéquat de réponses, VEQ a distribué le questionnaire en versions papier et électronique dans plusieurs endroits. L'organisme a commencé par envoyer une version électronique aux nouveaux arrivants inclus dans sa base de données informatique, qui aujourd'hui comprend plus de 250 individus. VEQ a aussi distribué des copies à des événements locaux de la communauté anglophone, incluant un nombre d'activités organisées à l'interne dans le cadre de son mandat. Le questionnaire a aussi été distribué à des partenaires comme APEAL, le Centre Phénix, le Centre de formation Eastern Québec, le Centre Louis-Jolliet ainsi qu'à un nombre d'églises de la région.

Les participants pouvaient choisir entre la version papier ou électronique. La version *en-ligne* a finalement été la plus populaire. Seulement 50 copies papier ont été retournées à VEQ à la date limite, alors que plus de 150 questionnaires *en-ligne* ont contribué aux résultats finaux. La version électronique était simple et rapide à compléter, soit en quelques minutes seulement. Le modèle du questionnaire électronique permettait d'assurer que les participants n'avaient à répondre qu'aux questions qui leurs étaient pertinentes. L'option *en-ligne* était particulièrement pratique puisque les réponses étaient automatiquement accumulées dans la base de données électronique. Les participants n'avaient pas à envoyer par courriel, à imprimer ou à envoyer leurs réponses puisque tout se faisait *en-ligne*.

Il est pertinent de préciser que peu importe la forme utilisée, les participants n'avaient pas à fournir quelconque information personnelle. Dans l'introduction du questionnaire, les participants étaient informés de la stricte confidentialité du document et que l'utilisation de noms était interdite.

Méthodologie

L'étude sur les nouveaux arrivants de VEQ est une enquête statistique. La majorité des données sont quantitatives, ce qui signifie qu'une analyse statistique du cumulatif des réponses est utilisée pour la plupart des questions. Certaines questions permettaient des commentaires additionnels. Si les participants ne trouvaient de réponse appropriée pour ces questions, ils devaient remplir la réponse eux-mêmes. À la fin de la deuxième et de la troisième section, ils avaient aussi l'opportunité de soumettre de l'information sous la section "Commentaires généraux". Sous ces sections, les participants ont ajouté des détails concernant leur établissement dans la région de Québec ou leur situation personnelle. Ils pouvaient aussi ajouter toute autre information qui leur semblait pertinente.

Il ne fut pas facile d'arriver à un corpus de réponses final puisqu'à l'origine un nombre de questionnaires *en-ligne* partiellement complétés ou simplement dépourvus de réponses furent comptabilisés dans les résultats. Éventuellement, il est devenu évident que ces questionnaires partiellement complétés l'avaient été par des répondants qui avaient soit désactivé leur participation à l'étude en cours de route ou avaient subi une interruption de leur connexion Internet ce qui les avait forcé à remplir le questionnaire une deuxième fois. Par souci de rigueur scientifique, ces questionnaires ne furent pas inclus dans les résultats finaux. Seuls les questionnaires complétés ont été inclus dans l'analyse finale. Une fois ce tri effectué, il restait un total de 192 questionnaires plutôt qu'environ 230 copies.

Il est aussi pertinent de mentionner que le questionnaire de VEQ comptait quatre types de questions. Comme mentionné ci-haut, le questionnaire incluait des réponses quantitatives fournies à la fin des sections deux et trois, et certaines questions où les participants avaient l'option de refuser les choix de réponses offerts et d'inscrire une réponse alternative. Par ailleurs, les participants devaient répondre à trois autres types de questions. Le premier type fut les questions simples et directes comme par exemple :

1. Veuillez indiquer votre sexe

- a) Homme**
- b) Femme**

Deuxièmement, certaines questions offraient un choix de réponses :

13. Quelles ressources avez-vous consultées avant d'arriver à Québec? Spécifiez lesquelles.

- * Internet
- * Groupes locaux de Québec ou des agences gouvernementales
- * Ami et/ou membre de la famille
- * Brochures/documents
- * Autre, spécifiez

Et finalement, certaines questions à l'échelle faisaient partie du questionnaire :

25. Ma confiance concernant mes possibilités d'emploi dans la région _____ :

1-----2-----3-----4-----5
a diminuée est restée la même a augmentée

Les réponses qualitatives ont été compilées et analysées séparément des données quantitatives. À moins d'être précisés autrement, les pourcentages cités dans ce rapport sont basés sur les données quantitatives seulement. Les calculs des questions à l'échelle (questions 14, 25, 34 et 35) sont réalisés à partir de la moyenne de toutes les réponses (Somme des réponses/nombre total de réponses).

Limitations

Plusieurs limitations à la présente étude doivent être notées. Premièrement, comme avec toute enquête, il est difficile d'estimer à quel point l'échantillon utilisé est représentatif de la réalité. Comme nous l'avons mentionné, VEQ comptait sur son réseau de contacts pour ce projet. Malgré que VEQ bénéficie d'une bonne réputation et de beaucoup de partenaires, l'organisme n'est pas omniprésent. En considérant que l'adhésion à l'organisme représente moins de 10% de la population anglophone de la ville de Québec¹³, il est évident que plusieurs anglophones ne sont pas intimement liés à VEQ. Le fait qu'il n'existe que peu d'études touchant les nouveaux arrivants de Québec a rendu la tâche encore plus ardue. Même si des divergences apparaissent entre les échantillons cités dans cette étude et la réalité, il serait pratiquement impossible de les définir clairement. La somme des réponses à certaines questions porte toutefois aux questionnements. Par exemple, seulement un peu plus de 30% des répondants sont des hommes. Bien qu'aucune statistique démontrant le contraire n'existe, il semble improbable qu'un tel écart existe entre les genres chez les nouveaux arrivants. Il est possible que la liste de contacts de VEQ soit orientée vers les femmes, ou qu'un nombre significatif d'hommes aient refusé de participer à l'enquête.

Il est aussi bon de noter que les sondages *en-ligne* ont généralement plus de succès auprès des catégories démographiques jeunes. Cependant, le succès des sondages *en-ligne* est souvent obtenu aux dépens de répondants plus âgés qui n'ont peut-être pas accès à un ordinateur ou qui sont moins à l'aise avec l'Internet. Par contre, une représentativité de ces groupes a été assurée en distribuant des copies papier de l'étude dans la communauté.

¹³Une étude récente a estimé que la population Anglophone de la ville de Québec est de 11 870 habitants. Warnke, Jan. "English Mother Tongue by Health Regions in Québec." Community Health and Social Services Network. Version de Juin 2008.

Finalement, précisons que 25% des répondants ont indiqué qu'ils résidaient dans la ville de Québec depuis plus de trois ans. Ces répondants ne font donc pas partie de la définition de 'nouvel arrivant' traditionnellement utilisée par VEQ. Malgré cela, leurs réponses comptent dans la tabulation finale plusieurs des questions les plus importantes du questionnaire ne sont pas affectés par la durée de l'établissement des répondants. Ainsi, ces nouveaux arrivants de longue date pouvait donc également fournir des réponses pertinentes. VEQ espérait aussi que ces participants pourraient fournir de l'information quant aux changements des services à travers le temps, ce qui permettrait d'évaluer l'amélioration ou la détérioration de la situation.

Résultats de l'enquête

Avant de tenter de comprendre les défis et problématiques qui affectent les nouveaux arrivants, il importe d'établir les faits concernant qui ils sont, d'où ils viennent, et quels genres de compétences et expériences ils ont. La première section du questionnaire était dédiée à ce type d'information.

Les répondants au questionnaire étaient majoritairement des femmes et étaient en majorité âgés entre 24 et 44 ans.

Sexe indiqué par les répondants :

Femmes	Hommes
66%	31%

Catégorie d'âge :

15-25	13%
25-34	42%
35-44	22%
45-54	13%
55+	9%

Plus de la moitié des répondants avaient moins de 35 ans et plus de 60% étaient âgés entre 25 et 44 ans. Par ailleurs, moins de 10% avaient plus de 55 ans.

Alors que les statistiques sur le sexe sont surprenantes, les catégories d'âge semblent suivre les tendances migratoires observées dans la première section. En général, les nouveaux arrivants sont des individus plus jeunes, en âge de travailler, âgés entre 25 et 44 ans.

Comme mentionné précédemment, un faible nombre de répondants ne correspondait pas à la définition traditionnelle de nouveaux arrivants de VEQ. Par contre, ces répondants se considéraient comme étant des nouveaux arrivants malgré la durée de leur établissement dans la région de Québec et leurs réponses ont donc été incluses dans l'analyse.

Depuis combien de temps vivez-vous dans la région?

Moins de 6 mois	26%
6 mois à 1 an	15%
1-3 ans	31%
3-10 ans	16%
Plus de 10 ans	10%

Plus de quatre répondants sur 10 ont emménagé dans la ville de Québec au cours de la dernière année et plus de 70% sont à Québec depuis moins de trois ans.

Statut de citoyenneté lors de l'arrivée à Québec

Citoyen Canadien	61%
Immigrant	19%
Refugié	0
Autre	18%

La majorité des répondants, soit environ six personnes sur 10, ont indiqué qu'ils étaient des citoyens canadiens lors de leur arrivée à Québec. Les autres répondants (37%) étaient immigrants. De ceux qui ont indiqué "autre" à cette question, une panoplie de réponses ont été fournies, incluant : visiteur, résident permanent, étudiant en échange, résident temporaire et étranger.

Ces résultats confirment la tendance que nous avons observée dans la première section, qui montrait que dans les derniers 30 ans, la migration inter-provinciale était devenue le type de migration le plus prédominant dans la région de Québec. Cependant, il est possible que certains individus, ayant été à l'origine des immigrants, aient depuis leur arrivée au Canada obtenu le statut de citoyen canadien mais ce avant leur arrivée dans la région de Québec. Cette question aurait donc pu être plus précise.

Le nombre officiel d'immigrants, consistant 37% de l'échantillon, est également un nombre significatif. Les individus arrivant d'autres pays ont souvent besoin du plus d'assistance et ils ont droit à certains services offerts par le gouvernement fédéral qui ne sont pas disponibles aux migrants canadiens. Ces résultats démontrent clairement la complexité de la situation entourant les services nouveaux arrivants et ce à la fois pour ces derniers que pour les organismes leur portant assistance.

Où demeuriez-vous avant de déménager à Québec?

Une autre région du Québec	16%
Une autre province au Canada	51%
États-Unis	12%
Autre	20%

Encore une fois, la majorité des participants ont indiqué qu'ils sont partis d'ailleurs au Canada pour venir s'installer à Québec. Si nous additionnons la migration inter- et intra-provinciale, un peu moins de sept répondants sur 10 sont venus à Québec à partir d'ailleurs au pays. Toutefois, la précision énoncée à la question précédente quant au statut au moment de l'arrivée au Canada est également valide pour cette question. Du 32% qui ont indiqué qu'ils venaient d'un autre pays, les États-Unis étaient en tête de file,

suivis par l'Allemagne, l'Angleterre, le Venezuela, la Pologne, le Mexique, la Thaïlande, la Corée du Sud et l'Uganda.

En plus des données de base sur la démographie, il est important de noter les différents styles de vie qui prévalent chez les nouveaux arrivants lors de leur arrivée. Par exemple, les nouveaux arrivants ont-ils tendance à arriver seuls, en couple ou en famille?

Avec qui avez-vous déménagé?

Seul(e)	37%
Avec un(e) partenaire	38%
Avec un(e) conjoint(e) et enfant(s)	20%
Avec un(e) conjoint(e), enfant(s), et autres membres de la famille	3%

Les participants de cette enquête avaient moins tendance à arriver seuls qu'avec d'autres membres de la famille. Si nous additionnons le nombre de répondants qui sont arrivés avec un conjoint et ceux qui sont venus avec des enfants, le total est de 58%. De plus, les résultats montrent que peu de nouveaux arrivants arrivent avec des membres de la famille autres que les conjoints et enfants.

Dans la première section de cette étude, nous avons appris que deux autres catégories démographiques importantes dans l'étude de la migration à Québec sont le niveau d'éducation et d'emploi des nouveaux arrivants. Ceux qui arrivent avec plus d'éducation et d'expériences de travail souffrent généralement moins de problèmes d'intégration au sein de leur société d'accueil.

Plus haut niveau d'éducation atteint avant l'arrivée

Aucun diplôme	3%
Diplôme d'études secondaires ou équivalent	12%
Études professionnelles	9%
Collège ou CEGEP	12%
Baccalauréat	45%
Maîtrise	10%
Doctorat	5%

Si nous additionnons les trois dernières catégories, six nouveaux arrivants sur 10 ont indiqué une éducation de niveau universitaire. Par ailleurs, seulement 15% ont indiqué n'avoir aucune formation de niveau professionnelle, collégiale ou universitaire.

Étiez-vous employé avant de déménager à Québec?

Temps-plein (35 heures + par semaine)	60%
Temps-partiel	15%
À contrat	5%
Non	18%

En terme d'expériences de travail, 80% des participants étaient donc employés avant leur arrivée à Québec. À première vue, le nombre élevé de participants ayant répondu "non" à cette question peut sembler alarmant puisque ce taux est beaucoup plus élevé que la moyenne nationale du taux de chômage qui se situe habituellement entre 6 et 8%. Il ne faut toutefois pas oublier que les répondants qui étaient étudiants à temps-plein peuvent avoir choisi cette question. La limitation de cette question en particulier est que le questionnaire ne fournissait pas de catégorie "Autre" qui nous aurait permis de mieux comprendre le taux réelle de chômage des répondants avant leur arrivée. Connaissant les tendances de migration des derniers 30 ans, il est par exemple plausible que certains immigrants étaient déjà à la retraite lors de leur arrivée.

Les chiffres sur l'emploi sont adéquatement mis en contexte lorsque qu'analysés avec les tranches de revenus des participants :

Revenu familial brut pour l'année précédent l'arrivée à Québec

Moins de 20 000 \$	26%
20 000 \$ - 39 000 \$	20%
40 000 \$ - 59 000 \$	13%
60 000 \$ - 79 000 \$	16%
Plus de 80 000 \$	19%

Alors que les résultats sont plutôt similaires dans chaque catégorie sur le revenu familial brut, le haut pourcentage de la section du plus faible revenu est à noter. Les résultats à cette question sont significatifs si nous gardons en tête que le seuil de pauvreté pour une famille d'une personne, soit la plus petite famille possible, est à environ 20 000\$¹⁴. Selon ces résultats, plus du quart des nouveaux arrivants vivaient près de, sinon sous, le seuil de la pauvreté l'année précédant leur arrivée à Québec.

De même, ces résultats démontrent que plus du tiers des répondants (35%) avaient un revenu familial de plus de 60 000\$.

Langue et emploi

Deux des facteurs les plus importants qui influencent un immigrant à adopter la région de Québec sont la langue et l'emploi. Plus que tout autre variable, ces facteurs affectent l'intégration des nouveaux arrivants à la culture francophone dominante. Ils sont aussi représentatifs du taux de participation aux niveaux civique, économique et social dans la région.

Langue

Dans la région de Québec, il y a des facteurs politiques, légaux et démographiques qui favorisent l'adoption du français par les anglophones, du moins en public, puisqu'il s'agit de la langue de base des communications. Ceci représente un défi important, même pour ceux qui arrivent avec une compréhension adéquate de la langue. Le questionnaire posait plusieurs questions sur ce sujet. Il

¹⁴ Calculer les niveaux de pauvreté est un domaine d'étude controversé. Pour cette étude nous avons utilisé les données fournies par le Conseil canadien de développement social : www.ccsd.ca

incluait une série de questions sur la maîtrise de la langue française avant l'arrivée, à quel point ils utilisaient le français désormais et ce qu'ils faisaient afin d'améliorer leur maîtrise de la langue.

Quelle est votre langue maternelle?

Anglais	68%
Français	4%
Autre	26%

Comme prévu, la majorité des répondants ont indiqué l'anglais comme langue maternelle. Les répondants ayant indiqué le français comme langue maternelle ne devraient pas nécessairement être disqualifiés de l'étude puisqu'il est possible qu'ils soient parfaitement bilingues (et qu'ils utilisent l'anglais plus souvent que le français). Dans la catégorie autre, 10 langues étaient listées, incluant l'espagnol, l'allemand, le portugais, le polonais, le hollandais et le mandarin. En tout, 30% des participants à cette enquête disaient avoir une langue maternelle autre que l'anglais.

Plutôt que de mettre l'emphase sur l'identité linguistique des nouveaux arrivants, il est plus utile de connaître leurs habiletés à parler et à comprendre le français.

Maîtrise du français avant l'arrivée

Débutant(e)	40%
Français de base	19%
Fonctionnel(le)	17%
Fluide	10%
Bilingue	13%

La majorité des répondants, soit 59%, se retrouvent dans les deux plus basses catégories de maîtrise du français. Un débutant était décrit comme "ayant peu ou pas d'habileté à communiquer en français". Une personne possédant un français de base était décrite comme quelqu'un qui "peut demander des questions simples et généralement comprendre lorsque quelqu'un s'exprime lentement". La différence entre les deux plus fortes catégories, du moins comme elles étaient décrites dans le questionnaire, est qu'être bilingue implique une facilité à écrire en français, alors qu'être fluide réfère plus directement à l'aisance à parler et à lire en français. Il est intéressant de noter que le pourcentage de débutants équivalait exactement au nombre d'individus classés dans les trois catégories supérieures au moment de leur arrivée.

Étant donné le nombre de participants qui sont arrivés avec une faible maîtrise du français, il est important d'étudier les efforts des nouveaux arrivants pour améliorer leur français après leur arrivée.

Avez-vous poursuivi une formation linguistique depuis votre arrivée?

Oui	48%
Non	49%

Près de la moitié des répondants ont suivi une formation quelconque en langue française depuis leur arrivée. Les participants qui ont répondu "oui" à cette question ont aussi dû spécifier l'institution où ils

ont pris des cours. Le questionnaire demandait ensuite aux répondants si ces faits se traduisaient par une amélioration des capacités langagières.

Quel est votre niveau actuel de maîtrise du français?

Débutant(e)	13%
Français de base	14%
Fonctionnel(le)	24%
Fluide	27%
Bilingue	20%

Il y a clairement eu amélioration. Les totaux des trois plus hautes catégories ont augmentés, alors que les deux catégories les plus basses sont passées de 59% à 27%.

Il est également important de noter que la formation linguistique en institution n'est pas le seul facteur contribuant à l'amélioration des capacités. Les contacts sociaux forment une autre variable importante et il en va de même pour la participation à la vie publique. La langue est une activité profondément sociale, donc toute forme de contact avec la langue française est tenue d'avoir un impact positif sur les habiletés des nouveaux arrivants à utiliser et à comprendre le français. Par exemple, les chercheurs ont souvent démontré que des relations intimes, spécialement les relations exogames, ont les meilleurs effets sur l'utilisation et la maîtrise d'une langue.

Quelle langue est la plus fréquemment parlée à la maison?

Anglais	54%
Français	7%
Mélange d'anglais et de français	21%
Une autre langue	15%

Près de 30% des répondants ont rapporté parler français autant, sinon plus, que l'anglais à la maison. Nous voyons aussi que d'autres langues ont toujours de l'importance même après l'arrivée des nouveaux arrivants.

Emploi

La question de l'emploi est cruciale au processus d'intégration. Elle est directement liée au bien-être émotif, psychologique et physique. C'est l'élément clé de la capacité d'un individu à maintenir un niveau de vie raisonnable et c'est un indicateur important du niveau de participation aux sphères sociale, économique et politique de la communauté d'accueil. Étant donné que la majorité des participants ont indiqué qu'ils étaient dans la catégorie d'âge cible d'employabilité (plus de 75% étaient entre 25 et 54 ans), les données sur l'emploi sont donc aussi d'une importance majeure pour cette étude.

Précédemment, nous avons vu que les répondants indiquaient un haut taux d'emploi dans l'année précédant leur arrivée à Québec, avec 80% des participants étant employés et 60% étant engagés à temps-plein. Ces taux ont-ils subsisté après l'arrivée à Québec?

Revenu familial brut au moment présent:

Moins de 20 000 \$	19%
20 000 \$ - 39 000 \$	20%
40 000 \$ - 59 000 \$	22%
60 000 \$ - 79 000 \$	13%
Plus de 80 000 \$	21%

Lorsque nous comparons ces résultats avec les tranches de revenu des répondants lors de l'année précédant leur arrivée dans la région il semble que le niveau de vie a augmenté, spécialement pour les tranches de revenus les plus faibles. Dans les deux tranches les plus élevées il y eu peu de changement, 35% avant et 34% après l'arrivée à Québec. Cependant la plus grande différence est observée entre les deux catégories médiane (20 000\$ - 59 000\$). En effet, la proportion de répondants se situant dans ces catégories est passée de 33% à 42%. Le nombre de participants ayant des revenus en dessous du seuil de pauvreté est passé de 26% l'année avant leur arrivée à 19% au moment présent.

Le processus de relocalisation

Des indicateurs tels la compétence linguistique et l'employabilité sont cruciaux à la compréhension du processus d'adaptation et d'intégration à un nouvel environnement où la langue majoritaire est différente de la langue maternelle d'un nouvel arrivant. Ces indicateurs ne couvrent cependant pas tous les obstacles auxquels font face les nouveaux arrivants. Les raisons qui poussent quelqu'un à emménager ailleurs sont multiples et complexes. Chaque individu arrive donc avec une situation unique et des besoins particuliers.

Le troisième et dernier objectif du questionnaire était de mieux comprendre les différents motifs, besoins et expériences des nouveaux arrivants anglophones de la région de Québec. Nous voulions aussi savoir si les services offerts aux nouveaux arrivants satisfaisaient leurs besoins les plus urgents.

Qu'est-ce qui vous a amené à Québec?

Emploi	20%
Conjoint(e) / Partenaire	38%
Mission militaire	8%
Éducation	8%
Désir d'apprendre/améliorer mon français	10%
Autre raison	13%

Quelques résultats importants transcendent de ce tableau. Premièrement, le motif de relocalisation le plus important des nouveaux arrivants fut d'être auprès de leur conjoint(e) ou partenaire. Par ailleurs, dans la catégorie "autre", la famille était listée la plus souvent comme raison du déménagement. Conséquemment, plus de quatre répondants sur 10 ont donc inscrit qu'une relation familiale quelconque était la raison de leur relocalisation.

Étant donné qu'une mission militaire est une forme d'emploi, le second motif le plus important était l'emploi. Les deux autres catégories démontrent que près de 20% des nouveaux arrivants ont déménagé pour des objectifs éducationnels ou pour directement apprendre le français.

À quel point les répondants avaient-ils des réseaux sociaux autres que les membres de leurs familles à leur arrivée?

Aviez-vous un réseau social établi à Québec lorsque vous êtes arrivé?

Oui	18%
Non	80%

Selon ces résultats, 80% des répondants sont arrivés sans réseau social établi. Cette statistique est significative si nous considérons que les contacts sociaux informels sont un facteur important au bien-être des nouveaux arrivants.

Traditionnellement, les contacts sociaux ont aussi joué un rôle important dans la période qui précède la relocalisation. Les résidents actuels familiers avec les sphères institutionnelles et administratives de la région peuvent fournir des conseils pertinents à ceux qui arrivent. Sachant qu'une forte majorité de nouveaux arrivants arrivent sans le luxe d'un réseau social établi dans la région, il importe d'explorer les ressources que ces derniers utilisent afin de préparer leur déménagement.

Quelles ressources avez-vous consultés avant de vous installer à Québec?

Internet	61%
Agences gouvernementales ou groupes locaux	12%
Références d'ami et/ou d'un membre de la famille	44%
Brochures/documents	14%
Autre	15%

À noter : il était permis aux répondants d'inscrire toutes réponses qu'ils trouvaient appropriées. Par contre, le pourcentage de réponses a été calculé en utilisant le nombre total de répondants et non le nombre total de réponses.

Plus de 60% des répondants ont utilisé l'Internet afin de trouver des informations sur la région de Québec. Encore une fois, la famille et les contacts sociaux se sont montrés significatifs, avec près de 45% des participants mentionnant soit la famille ou les amis comme ressource utilisée. En liant ces réponses à la question précédente sur les réseaux de contacts, les répondants semblent donc avoir éliminé la famille comme partie intégrante du réseau social avant leur relocalisation. Cette proportion est également augmentée par des réponses similaires dans la catégorie "autre". 27% des répondants ont nommé des ressources officielles comme les agences gouvernementales ou des brochures. Mentionnons que ce type d'information a pu aussi être trouvé par ceux qui utilisent l'Internet au lieu de contacter ces agences directement. Ce qui suit est une évaluation des différents organismes ayant été consultés avant la relocalisation à Québec.

Parmi ces organismes, lesquels avez-vous consulté avant votre déménagement à Québec?

Commission(s) scolaire(s)	13%
Voice of English-speaking Québec	17%
Ville de Québec	16%
Églises	7%
Jeffery Hale Community Services	7%
Université Laval	22%
Société d'Assurance Automobile de Québec	6%
Centre de la famille Valcartier	9%
FORT Program	4%
Centre de formation Eastern Québec	3%
Cégep Champlain - St. Lawrence	2%
Immigration Québec	21%
Centre Morrin	3%
Autre	18%

À noter : il était permis aux répondants d'inscrire toutes réponses qu'ils trouvaient appropriées. Par contre, le pourcentage de réponses a été calculé en utilisant le nombre total de répondants et non le nombre total de réponses.

Quatre organismes ont été nommés le plus souvent : l'Université Laval, Immigration Québec, Voice of English-speaking Québec et la Ville de Québec.

Le questionnaire demandait ensuite aux participants d'évaluer leur satisfaction quant à l'information obtenue sur divers secteurs. Dans tous les cas, ils devaient simplement répondre "oui" ou "non". Un "oui" équivalait à un point, alors qu'un "non" en valait deux. Une moyenne de l'ensemble des résultats fut calculée par la suite.

Avant votre arrivée à Québec, croyez-vous avoir assez d'informations sur les services suivants offerts en anglais?

Services de santé et services sociaux	1.7
Services à la famille	1.8
Emploi	1.7
Éducation	1.6
Culture/Patrimoine	1.7
Services financiers	1.7
Questions politiques	1.7
Activités	1.8
Médias Anglophones locaux	1.7
Organismes religieux/spirituels	1.7

En général, les participants ont exprimé une insatisfaction quant à l'information recueillie avant l'arrivée. Les services à la famille et les activités représentant les taux le plus bas, alors que l'éducation obtint le plus haut taux de satisfaction. Ces résultats devraient être analysés davantage afin de découvrir si l'information recueillie était incomplète ou si elle était disponible mais difficile à trouver.

Les prochaines questions sont tournées vers les expériences des nouveaux arrivants immédiatement après leur arrivée dans la région. Il importe de se pencher sur les besoins des nouveaux arrivants au moment de l'arrivée et sur ceux qui aurait pu être développés depuis. Il est également crucial d'évaluer le degré de satisfaction des nouveaux arrivants envers les services offerts en anglais dans ces mêmes secteurs.

Dans quels secteurs aviez-vous besoin d'assistance au moment de votre arrivée?

Services de santé et services sociaux	64%
Services à la famille (ex: garderies)	18%
Emploi	51%
Éducation	45%
Culture/Patrimoine	21%
Services financiers	33%
Questions politiques	13%
Activités (ex: sports)	35%
Médias Anglophones locaux	16%
Organismes religieux/spirituels	16%
Autre	9%

À noter : il était permis aux répondants d'inscrire toutes réponses qu'ils trouvaient appropriées. Par contre, le pourcentage de réponses a été calculé en utilisant le nombre total de répondants et non le nombre total de réponses.

Il est évident, en étudiant ce tableau, que les nouveaux arrivants requéraient particulièrement d'assistance aux niveaux des services de santé et services sociaux, de l'emploi, de l'éducation et des activités. Ces réponses ne sont pas surprenantes dans un contexte de relocalisation.

Les participants devaient ensuite identifiés les services desquels ils nécessitaient toujours de l'aide.

Pour lesquels des secteurs suivants auriez-vous toujours besoin d'information ?

Services de santé et services sociaux	38%
Services à la famille (ex: garderies)	13%
Emploi	33%
Éducation	25%
Culture/Patrimoine	14%
Services financiers	14%
Questions politiques	11%
Activités (ex: sports)	31%
Médias Anglophones locaux	14%
Organismes religieux/spirituels	8%
Autre	7%

À noter : il était permis aux répondants d'inscrire toutes réponses qu'ils trouvaient appropriées. Par contre, le pourcentage de réponses a été calculé en utilisant le nombre total de répondants et non le nombre total de réponses.

Encore une fois, la santé et les services sociaux, l'emploi, les activités et l'éducation se trouvent à être les domaines pour lesquels les répondants avaient toujours le plus besoin d'information. À partir de ces données, il est possible de présumer que soit les nouveaux arrivants estiment que les services offerts avant et après leur arrivée sont insuffisants, soit ils ne trouvent pas ces services lorsqu'ils les cherchent. Dans les cas, une augmentation sensible de la promotion des services serait bénéfique.

Il fut ensuite demandé aux participants d'évaluer leur niveau général de satisfaction par rapport aux services offerts en anglais. Nous voulions savoir si ces services servaient leurs besoins et s'ils atténuaient les difficultés mentionnées ci-haut. La question était présentée ainsi :

Je suis satisfait(e) des services qui me sont offerts en anglais à Québec:

1 -- 2 -- 3 -- 4 -- 5
Très insatisfait(e) Moyennement satisfait(e) Très satisfait(e)

La moyenne arithmétique des réponses était de 2.8, un résultat qui exprime une légère insatisfaction.

S'impose maintenant une analyse des difficultés auxquelles font directement face les nouveaux arrivants durant leur processus d'adaptation et d'intégration dans la région de Québec. Le processus de relocalisation et d'établissement peut être long et stressant, parfois beaucoup plus qu'anticipé. Afin de mieux comprendre les contraintes qui accompagnent une relocalisation dans la région, nous avons demandé aux participants d'énumérer les problèmes les plus urgents auxquels ils font face alors qu'ils tentent d'intégrer la société d'accueil.

À quelles difficultés faites-vous présentement face dans votre processus d'adaptation?

Langue	55%
Sentiment d'isolation	41%
Besoin d'emploi	25%
Situation financière précaire	24%
Autre	19%

À noter : il était permis aux répondants d'inscrire toutes réponses qu'ils trouvaient appropriées. Par contre, le pourcentage de réponses a été calculé en utilisant le nombre total de répondants et non le nombre total de réponses.

La langue et le sentiment d'isolation représentent les deux plus grandes difficultés dans le processus d'adaptation, suivi du besoin d'un emploi et des difficultés financières. Dans la catégorie "autre", six répondants ont indiqué qu'ils ne vivaient pas de difficultés au moment présent.

Le questionnaire demandait ensuite aux participants d'estimer la durée de leur établissement à Québec. Malgré les difficultés et le pessimisme exprimés plus tôt par rapport aux possibilités d'emploi et aux services offerts en anglais, les répondants ont exprimé un fort désir de rester dans la région à long terme, avec une majorité (59%) indiquant qu'ils planifiaient y rester pour plus de trois ans.

Combien de temps comptez-vous rester dans la région de Québec?

Moins de 6 mois	2%
6 mois à un an	7%
1 an à 3 ans	16%
3 ans ou plus	19%
En permanence	40%
Autre	13%

Finalement, nous avons demandé aux répondants d'évaluer les services pour nouveaux arrivants offerts par VEQ. Les résultats sont les suivants :

Avec lesquels des services offerts par VEQ êtes-vous familier? À quel point les trouvez-vous utiles? Évaluez leur utilité sur une échelle de 1 (pas utile) à 5 (très utile)

	Ne s'applique pas	Pas utile	Un peu utile	Moyennement utile	Utile	Très utile	Moyenne
Banque d'emplois	39%	13%	18%	13%	31%	24%	3.4
Annuaire communautaire	34%	6%	14%	17%	32%	31%	3.7
Trousse pour les nouveaux arrivants	36%	8%	13%	9%	29%	42%	3.8
Référence	52%	11%	17%	13%	31%	28%	3.5
Trouver votre niche	61%	10%	21%	16%	24%	29%	3.4
Portail communautaire	56%	12%	22%	24%	18%	24%	3.2
Site internet de VEQ	27%	8%	20%	18%	34%	20%	3.4

Chaque répondant pouvait inscrire une réponse dans chacune des catégories pertinentes. Une option “ne s'applique pas” était aussi disponible pour chaque catégorie. Les réponses de cette catégorie ne font pas partie du calcul de la moyenne. Le pourcentage des réponses a été inclus afin de souligner que certains nouveaux arrivants ne sont pas au courant des services offerts par VEQ. Par exemple, plus de 61% des participants ont répondu “ne s'applique pas” à “Trouver votre niche” malgré le fait que ce service d'information et réseautage cible directement les nouveaux arrivants. Nous devons reconnaître que tout nouvel arrivant n'a pas nécessairement besoin de tous les services offerts par VEQ et qu'il peut ainsi répondre “ne s'applique pas” pour plusieurs de ces services.

La trousse pour les nouveaux arrivants est la plus reconnue, suivie de l'annuaire communautaire, puis des autres services offerts par VEQ. Les niveaux de satisfaction montrent que la majorité des utilisateurs de ces services trouvent que ceux-ci sont de modérément utiles à très utiles. Ceci ne veut pas dire qu'il n'y a pas place à l'amélioration. Par exemple, la banque d'emplois est une des pages les plus visitées du site Internet de VEQ malgré sa basse évaluation par les participants. Nous pouvons extrapoler et dire que ce service devrait se poursuivre puisqu'il est utile, mais que différentes approches pourraient le rendre plus efficace.

Conclusions sur l'étude de VEQ

De façon générale, les résultats de la présente étude révèlent certaines tendances très intéressantes, à savoir que la majorité des nouveaux arrivants / immigrants sondés sont jeunes et éduqués, qu'ils apprennent le français et qu'ils sont intéressés à demeurer dans notre région. En effet, 77% des répondants avaient moins de 45 ans, 60% détenaient un diplôme universitaire et plus de 59% désiraient

demeurer dans notre région au moins 3 ans. Par ailleurs, les chiffres indiquent une amélioration sensible de la maîtrise du français. Il importe également de rappeler qu'une majorité de nouveaux arrivants n'ont pas déménagé seuls dans notre région. Environ 58% de ceux-ci ont emménagé avec au moins un membre de leur famille (conjoint ou enfant).

Les nouveaux arrivants s'affirment donc comme un important contributeur économique et communautaire potentiel dans notre région. Mais pour ce faire, il importe de maximiser notre capacité régionale de recrutement et de rétention de ces derniers. Or, nous avons pu constater que le processus d'adaptation et d'intégration à une nouvelle région pour s'avérer fort difficile.

Rappelons que la présente étude reposait sur deux objectifs majeurs. D'une part nous souhaitons accroître notre compréhension des problématiques principales auxquelles font face les nouveaux arrivants dans le processus d'intégration. Par ailleurs, nous désirions analyser si les services actuellement disponibles répondent adéquatement aux défis identifiés. La prochaine section présente donc une série de recommandations touchant chacune des problématiques majeures identifiées dans l'étude. Nous présenterons dans un premier temps des recommandations d'ordre général qui transcendent les problématiques prédominantes, puis nous nous attarderons à des pistes de solutions spécifiques touchant ces dernières. Précisons que ces recommandations, bien que se centrant plus précisément sur notre organisation et notre clientèle spécifique, sont en majorité également valables pour toute organisation œuvrant auprès des immigrants et des nouveaux arrivants.

Troisième Section : Recommandations

I. Recommandations générales

1. Intégrer les nouveaux arrivants dans toutes les phases de développement et de réalisation des services

Problématique observée

Bien que ce point semble relever de l'évidence, il importe de toujours le garder en tête lorsque l'on œuvre dans le domaine de l'intégration des nouveaux arrivants. Afin d'avoir des services utiles et efficaces, il s'avère fondamental de les sonder systématiquement sur les différents services, de les inclure dans tous les comités de travail et dans la mesure du possible, de s'assurer qu'une proportion adéquate du personnel de l'organisation a déjà elle-même fait face au défi de l'intégration dans un nouveau milieu.

Pistes de solution

- Une telle approche permet d'intégrer directement les besoins des nouveaux arrivants dans toutes les phases d'un projet, de son développement jusqu'à sa mise en place finale. La présente étude représente d'ailleurs un exemple probant à ce niveau. En effet, l'idée de réaliser une étude fut développée à partir de suggestions de nouveaux arrivants, le questionnaire fut développé par un comité de travail composé majoritairement d'employés et de bénévoles originaires de l'extérieur de notre région (immigrants ou canadiens nés ailleurs au Canada) et ce rapport fut lui aussi principalement le fruit du travail d'individus qui ne sont pas nés dans la région de Québec.

2. Miser sur la flexibilité des services

Problématique observée

Il est fondamental de ne pas considérer les nouveaux arrivants comme une clientèle homogène faisant tous face aux mêmes défis. Il importe de comprendre que ceux-ci arrivent dans notre région à des moments différents de leur vie, avec un bagage unique et qu'ils peuvent faire face à des problèmes multiples à diverses phases de leur processus d'adaptation et d'intégration.

Les résultats de l'étude ont clairement établi ce fait. En effet, les nouveaux arrivants peuvent être des migrants, des immigrants, des professionnels recrutés à l'extérieur, des individus à la recherche d'un emploi, des étudiants, des conjoints ayant suivi l'être cher, des célibataires ou de jeunes familles, des militaires ayant été transférés, etc. Incidemment, ces différents profils impliquent bien souvent différents besoins. Une jeune famille originaire de Toronto ayant déménagé pour des motifs professionnels risque d'avoir des besoins forts différents d'un immigrant célibataire à la recherche d'un emploi. Par contre, il est possible que certaines problématiques soient communes comme par exemple le besoin d'information sur les soins de santé ou sur le système d'assurance automobile.

Pistes de solution

- **Privilégier la flexibilité des services pour maximiser leur utilité.** Tant au niveau de la mise en place que des critères d'accessibilité aux services, il importe de faire preuve de flexibilité. Ainsi, si on définit de façon générale qu'un nouvel arrivant est un individu étant arrivé dans notre région depuis moins de trois ans, il est crucial de ne pas utiliser cette définition de façon rigide. En effet, si un individu demeure à Québec depuis quatre ans mais éprouve toujours des problèmes d'intégration, il serait important de consentir à lui offrir les services même s'il ne cadre plus tout-à-fait dans la définition officielle. Dans la même veine, certains services offerts exclusivement aux immigrants devraient être ouverts aux migrants canadiens. Dans le cadre précis de VEQ, un bon exemple serait de ne plus simplement offrir un seul paquet de bienvenue pour les nouveaux arrivants, mais de l'adapter en fonction des besoins possibles (immigrants, migrants, familles, chercheurs d'emplois, etc.).
- **Offrir une complémentarité de services répondant à la fois aux besoins propres à un moment précis de l'intégration et aux besoins récurrents.** Il est crucial de comprendre la différence entre ces deux types de besoins et d'ajuster notre offre de service en conséquence. Les premiers mois après l'arrivée sont bien sûr cruciaux, mais il est essentiel d'assurer un suivi à long terme pour favoriser l'intégration.

3. Renforcer les partenariats afin d'offrir une meilleure adéquation des services

Problématique observée

On constate malheureusement trop souvent une tendance à travailler en vases clos chez les organisations servant la communauté d'expression anglaise, ainsi qu'au sein des organismes travaillant auprès des immigrants. Nous verrons d'ailleurs subséquemment que le manque d'information sur les différents services offerts représente une problématique majeure. Le manque de communication entre les multiples prestataires de services est donc un problème non négligeable.

Piste de solution

- **Références systématiques et communication accrue entre les prestataires de services :** Il est crucial d'accroître l'échange d'information entre les différents intervenants (organismes œuvrant auprès des nouveaux arrivants, instances gouvernementales, employeurs, etc.) afin

d'être mieux outillés pour référer les clients ou employés à d'autres services dont ils pourraient bénéficier. Ceci doit se faire entre les organismes desservant la communauté anglophone mais également entre les prestataires de services des deux communautés linguistiques.

II. Problématiques prédominantes et recommandations précises

Comme mentionné précédemment, quatre grandes problématiques ont été identifiées par les résultats de l'étude. Précisons que ces dernières l'ont clairement été par le biais de questions directes, mais ont également transcendé d'autres questions et des commentaires obtenus dans les questions ouvertes.

1. Barrière linguistique

Problématique observée

Considérant le fait que notre étude portait exclusivement sur les nouveaux arrivants / immigrants anglophones et allophones, il n'est pas étonnant de constater qu'une des problématiques prédominantes de cette clientèle s'avère être la barrière linguistique. Cette problématique est d'autant plus sérieuse qu'elle a un impact direct sur les autres défis majeurs observés, particulièrement en ce qui concerne l'employabilité. Il est donc crucial de favoriser l'apprentissage du français par les nouveaux arrivants. Ainsi, plus de la moitié des répondants ont affirmé que la barrière linguistique représentait un défi important dans leur processus d'intégration. Précisons par contre qu'il est encourageant de constater une amélioration sensible du français en analysant les questions portant sur le niveau de français actuel et avant l'arrivée des nouveaux arrivants. En effet, la proportion des individus ayant répondu 'Débutant' ou 'Français de base' est passé de 59% à 27% alors que celle ayant répondu 'Fluide' ou 'Bilingue' est passée de 23% à 47%. En dépit de ce fait, il s'agit tout de même d'une problématique importante puisque cette amélioration s'effectue le plus souvent à moyen ou long terme, alors que certains défis propres au processus d'adaptation et d'intégration relèvent du court terme.

Un autre point important qui semblait toucher davantage les migrants que les immigrants est que plusieurs nouveaux arrivants affirmèrent avoir surévalué leur niveau de français. Ce faisant, leur transition dans la société d'accueil s'avéra plus ardue qu'anticipée puisqu'ils éprouvèrent plus de difficultés à se créer un réseau social ou à trouver un emploi répondant à leurs aspirations.

Recommandations

- **Présenter de façon cohérente et complète les diverses possibilités pour apprendre ou perfectionner le français :** L'offre de services régionale en matière d'apprentissage et de perfectionnement du français est très diversifiée et ce tant au niveau des approches préconisées que des coûts qui y sont associés. Les organismes œuvrant auprès de la clientèle migrante et/ou immigrante doivent être en mesure de brosser un tableau complet des diverses possibilités (cours intensifs ou à temps partiel, de jour ou de soir, totalement ou partiellement financés, etc.). Ce faisant les nouveaux arrivants pourront prendre une décision éclairée en regard de cet élément fondamental de leur intégration à notre région.
- **Instaurer des projets de jumelage entre nouveaux arrivants / immigrants anglophones et résidents francophones :** Il est bien sûr important de continuer d'encourager l'apprentissage du français par les moyens traditionnels tel que les écoles de langues. Cependant, il serait également pertinent de faire la promotion d'initiatives offrant des opportunités de perfectionnement hors du cadre institutionnel. Des projets de jumelage entre nouveaux arrivants et résidents francophones auraient le double avantage de favoriser le perfectionnement du

français par les premiers parallèlement à l'amélioration de l'anglais des seconds. La promotion du bénévolat auprès des nouveaux résidents pourrait également contribuer à cet objectif.

- **Établir des partenariats visant à rendre accessible certains services offerts exclusivement en français :** Certains services comme par exemple les visites guidées et les sessions d'accueil offerts par la ville de Québec sont très utiles mais ne sont pas disponibles en anglais. Or plusieurs nouveaux arrivants qui pourraient bénéficier de ces services n'ont pas un niveau de français assez fort à leur arrivée. Des partenariats accrus entre certains prestataires de services et des organisations anglophones seraient donc forts utiles en attendant que les nouveaux arrivants atteignent un niveau de français leur permettent de profiter de tous les services et de pleinement s'épanouir au sein de notre région.

2. Isolement social

Problématique observée

Les résultats de l'étude démontrent que 80% des nouveaux arrivants étaient dépourvus de cercle social à leur arrivée dans notre région. Il s'agit d'un enjeu important puisque l'édification rapide d'un cercle social peut s'affirmer crucial, au même titre que l'obtention d'un emploi, dans un processus d'adaptation et d'intégration réussi. Inversement, le sentiment d'isolement peut mener à des problématiques plus graves telles que l'anxiété, la dépression ou la détresse. Ce problème est de plus renforcé par la barrière linguistique qui entrave sérieusement la capacité d'interagir avec la société d'accueil des nouveaux arrivants anglophones.

Par ailleurs, la problématique de l'isolement social peut s'avérer encore plus forte pour les conjoints ayant suivi l'être cher pour des raisons relatives à la carrière de ce dernier. En effet, les conjoints d'employés recrutés à l'extérieur de la région ou de militaires récemment transférés à la base de Valcartier sont trop souvent complètement dépourvus de réseau social, tout en étant eux aussi confrontés à la barrière linguistique dans leur tentative d'adaptation. D'ailleurs, leur niveau de français est bien souvent plus faible que celui du conjoint qui travaille. Comme mentionné précédemment plus de 58% des répondants de notre étude sont arrivés en couple ou avec des enfants. Si en définitive le conjoint ne parvient pas à s'adapter à sa nouvelle vie au sein de notre région majoritairement francophone, c'est toute une famille qui risque de quitter Québec.

Finalement, plusieurs répondants ont déploré la rareté des opportunités de socialiser en anglais dans la région de Québec. D'autres ont également affirmé qu'au-delà du nombre d'activités offertes, le manque de diversité s'avérait également problématique. L'absence d'opportunités de socialiser dans sa langue renforçait chez ces répondants le sentiment d'isolement social.

Recommandations

- **Organiser des projets de jumelage entre nouveaux arrivants et résidents anglophones ayant réussi leur intégration :** Ce genre d'initiative permettrait à des familles de nouveaux arrivants d'être personnellement accompagnés dans leur processus d'adaptation et d'intégration par des individus ayant jadis fait face aux mêmes problématiques et défis. Ces familles d'accompagnateurs seront également fort utiles au niveau du réseautage personnel et professionnel. Il s'agirait d'un excellent moyen pour briser le cercle de l'isolement des nouveaux arrivants dans un cadre informel favorisant les échanges. Un tel service devrait jumeler les utilisateurs en fonction de leur besoins, c'est-à-dire les familles avec les familles, les couples avec les couples, etc.

- **Offrir des sessions d'information en entreprise pour les employés ainsi que leur famille :** Précédemment expliquée, cette initiative permettrait également de contribuer à briser le cercle de l'isolement des conjoints de travailleurs ainsi que d'accroître leurs chances de pleinement profiter des services offerts. En recevant rapidement l'information sur les activités sociales et culturelles, ces familles pourront choisir celles qui conviennent à leurs besoins et intérêts.
- **Organiser une multitude d'activités sociales en anglais :** Que ce soit des soirées festives, des journées familiales ou des visites guidées, il importe d'offrir une panoplie d'activités qui favoriseront le réseautage entre nouveaux arrivants qui vivent des défis similaires ainsi qu'avec des membres établis de la communauté. D'autre part, au-delà du nombre d'activités organisées, il s'avère crucial de les diversifier au maximum afin de répondre aux multiples besoins des diverses composantes de la clientèle migrante et immigrante (jeunes professionnelles, familles, retraités, etc.).

3. Employabilité

Problématique observée

L'emploi s'affirme comme un facteur important de la venue d'un grand nombre de nouveaux arrivants dans notre région ainsi que comme un élément crucial de rétention après l'arrivée. En effet, plus de 28% des répondants affirment être venus à Québec pour des raisons directement relatives à l'emploi. Par ailleurs, le facteur le plus souvent mentionné par les répondants pour justifier leur incertitude quant à la durée de leur passage dans notre région fut l'incapacité d'obtenir un emploi intéressant. Ici encore, cette problématique est renforcée par la barrière linguistique. Plus le niveau de français est faible, plus les chances d'obtenir un emploi répondant aux aspirations des nouveaux arrivants l'est également. L'apprentissage du français s'avère donc ici aussi essentiel.

Au-delà de la sécurité financière qu'il apporte, l'emploi permet aussi aux nouveaux arrivants de contribuer directement et positivement à la société d'accueil. Considérant que 64% des répondants avaient entre 25 et 44 ans et que 81% d'entre eux détenaient au moins un diplôme postsecondaire, il est clair que l'intégration au marché du travail représente un enjeu important pour favoriser l'intégration au sens large. D'autant plus qu'à l'échelle régionale, la problématique du recrutement de la main-d'œuvre qualifiée est toujours réelle.

Par ailleurs, plusieurs répondants ont déploré l'absence d'outil fiable présentant l'ensemble des opportunités d'emplois bilingues dans notre région. Les résultats ont également démontré une légère baisse de confiance par rapport aux perspectives d'emplois chez les nouveaux arrivants.

Recommandations

- **Présenter de façon cohérente l'ensemble des outils favorisant l'intégration au marché du travail :** Il est crucial pour tout organisme œuvrant auprès de la clientèle migrante et immigrante d'être en mesure de présenter l'éventail complet des services en employabilité. En effet, ceux-ci sont nombreux mais quelque peu méconnus. Il importe donc de faire la promotion soutenue des banques d'emplois de postes bilingues et des organismes offrant des services de traduction de curriculum vitae ou de préparation en entrevue. Il serait également pertinent d'accroître la communication entre les organismes d'aide à l'emploi anglophones et les employeurs locaux afin de bonifier les banques d'emplois bilingues actuelles. Une telle approche serait au bénéfice des chercheurs d'emplois ainsi qu'à celui des employeurs qui recherchent des employés bilingues.

- **Augmenter les ressources des organismes offrant des services directs favorisant l’employabilité des nouveaux arrivants :** Les organismes tels que le Centre de la Famille Valcartier ou le SOIIT (Service d’Orientation et d’Intégration des Immigrants au Travail) ont un impact direct sur notre capacité régionale à intégrer les nouveaux arrivants sur le marché du travail. Les résultats de notre étude ont clairement démontré qu’une portion significative des nouveaux arrivants, qu’ils soient migrants ou immigrants, font toujours face à de sérieux défis dans leur processus d’intégration au marché du travail. Il importe donc d’accorder plus de ressources aux organismes qui travaillent directement à combler ce besoin criant.
- **Offrir plus de services en entreprise aux employeurs recrutant des nouveaux arrivants :** Comme mentionné préalablement, les coûts de recrutement et de rétention de la main-d’œuvre migrante et immigrante sont significatifs. Il s’avère donc fondamental de supporter davantage les employeurs qui engagent des nouveaux arrivants. Les sessions d’information en entreprise précédemment énoncées représentent un bon exemple à ce niveau. De nombreux employeurs sont conscients de l’importance de favoriser l’intégration de leurs employés et de leur famille. Toutefois, le temps, les ressources financières, voir même l’expertise peu parfois faire défaut. Les organismes d’aide aux nouveaux arrivants auraient donc avantage à offrir directement au sein de ces entreprises le plus de services possibles afin de favoriser une intégration réussie de l’employé et de sa famille le cas échéant.

4. Manque d’information sur les services disponibles

Problématique observée

Le manque d’information concernant les services disponibles représente un des défis prédominants auxquels fait face une nette majorité de nouveaux arrivants. Cet élément est d’autant plus important qu’il influence directement toutes les autres problématiques identifiées par l’étude. Cet enjeu a d’ailleurs été concrètement illustré par la question portant directement sur les services offerts par VEQ. En effet, nous avons pu constater qu’au-delà de l’évaluation somme toute fort positive des services de VEQ, cette question révéla qu’un nombre significatif de répondants ne connaissaient pas nos services.

Cette situation n’est pas exclusive à VEQ. Notre région s’est dotée de plusieurs organisations qui offrent des services forts utiles pour les nouveaux arrivants. Toutefois, trop souvent, ces derniers ne parviennent pas à découvrir ces services au moment où ils ont le plus besoin, c’est-à-dire dans les premiers mois suivant leur arrivée. Ainsi, en raison d’une méconnaissance des services disponibles, ils ne bénéficient pas des services touchant des secteurs fondamentaux d’une intégration réussie tels que les soins de santé et services sociaux, l’emploi, l’éducation, les activités sociales ou les écoles de langue.

Plusieurs questions ont d’ailleurs démontré que le manque d’information sur ces secteurs cruciaux représentait une problématique importante aussi bien avant, qu’après l’arrivée des nouveaux arrivants. Cette situation se complexifie davantage pour les immigrants qui doivent composer avec trois paliers de gouvernement ayant chacun leur responsabilité en immigration. Même pour les migrants, il n’est pas aisé de comprendre rapidement les nombreuses différences entre le Québec et le reste du Canada au niveau des services offerts au niveau provincial. Notre étude révèle d’ailleurs que de nombreux migrants avaient simplement assumé que les lois et façons de faire seraient similaires à ce qui prévaut dans leur province d’origine. Les difficultés concernant l’obtention du permis de conduire ou de la carte d’assurance-maladie furent d’ailleurs maintes fois soulignées.

Recommandations

- **Accroître la visibilité des organismes comme VEQ qui offrent les services directs aux nouveaux arrivants / immigrants :** À ce niveau, le constat ne peut être plus clair, la région de façon générale et la communauté anglophone de façon spécifique disposent d'excellents services pour les nouveaux arrivants. Toutefois, ces services sont méconnus. Puisque les premiers mois sont cruciaux dans un processus d'adaptation et d'intégration réussi, il est fondamental d'accroître la visibilité de nos services qui répondent directement aux besoins exprimés dans l'étude. Une campagne de publicité auprès des médias anglophones et francophones, la distribution de plus de matériel présentant nos services, ainsi que la consolidation des partenariats avec les autres prestataires de services seraient toutes des initiatives pouvant contribuer à cet objectif. Trop souvent les budgets obtenus n'accordent que de faibles sommes à l'aspect visibilité des services. Il importe de remédier à ce problème pour rejoindre plus de nouveaux arrivants.
- **Créer des versions électroniques de l'ensemble des outils disponibles :** Une telle approche permet d'augmenter le nombre de services offerts avant l'arrivée. L'étude nous a révélé qu'avant l'arrivée, Internet est sans surprise la source privilégiée pour obtenir des informations sur les services offerts. Il importe donc de faire plus à ce niveau. Pour ce qui est de VEQ, un bon départ serait de créer une version électronique du paquet de bienvenue. Les nouveaux arrivants pourraient donc avoir accès à une véritable mine d'informations avant même leur arrivée.
- **Offrir des sessions d'information en entreprise pour les employés ainsi que leur famille :** Les entreprises recrutant des nouveaux arrivants investissent souvent des sommes considérables en recrutement hors Québec et en rétention de cette main-d'œuvre mais n'ont pas nécessairement le temps ou les ressources pour bien informer leurs employés quant aux divers services offerts en langue anglaise dans la région. Pour palier à cette problématique, les organismes œuvrant auprès des nouveaux arrivants auraient avantage à développer un tel service qui serait autant au bénéfice des nouveaux arrivants et de leurs familles qu'à celui de leurs employeurs.

