

## Sondage à propos des services offerts aux familles immigrantes par les organismes communautaires familles (OCF)

### Rapport

Présenté à

Madame Marie Simard  
Directrice générale de la COFAQ



Madame Adina Ungureanu  
Coordonnatrice Observatoire Famille Immigration.



10 mai 2022

OBSERVER • ANALYSER • INFLUENCER



## TABLE DES MATIÈRES

---

	<i>Pages</i>
Introduction .....	1
1. Faits saillants .....	2
2. Demandes de services reçues par les organismes communautaires de la part des familles immigrantes .....	3
2.1 Proportion d'organismes communautaires ayant reçu des demandes de services de la part des familles immigrantes .....	3
2.2 Types de demandes de services reçues de la part des familles immigrantes....	4
3. Capacité des organismes communautaires à répondre aux demandes des familles immigrantes .....	5
3.1 Proportion des organismes en mesure d'offrir les services demandés par les familles immigrantes .....	5
3.2 Raisons pour ne pas répondre aux demandes des familles immigrantes .....	6
3.3 Raisons de ne pas recevoir de demandes de la part des familles immigrantes .	7
4. Intérêt à l'égard du développement de services destinés aux familles immigrantes .....	9
4.1 Intérêt à l'égard de services destinés aux familles immigrantes.....	9
4.2 Besoins particuliers relatifs au soutien des familles immigrantes .....	10
5. Information à l'égard des travaux et des outils développés autour des services destinés aux familles immigrantes .....	12
5.1 Intérêt à l'égard des travaux de l'observatoire famille immigration (ofi) .....	12
5.2 Intérêt à l'égard des outils développés autour des services relatifs aux familles immigrantes .....	13
6. Annexe 1 – Commentaires (Q10).....	14

---

## LISTE DES TABLEAUX

---

	<i>Pages</i>
Tableau 1 - Répartition géographique des OCF participants et taux de réponse par région .....	1
Tableau 2 - Proportion d'organismes communautaires ayant reçu des demandes de services de la part des familles immigrantes par région.....	3
Tableau 3 - Types de demandes de services reçues par région .....	4
Tableau 4 - Proportion d'organismes communautaires qui sont en mesure d'offrir les services demandés .....	5
Tableau 5 - Principales raisons de ne pas recevoir de demandes par région .....	8
Tableau 6 - Proportion d'organismes communautaires qui ne reçoivent pas de demande ou qui ne répondent pas adéquatement aux demandes de familles immigrantes.....	9
Tableau 7 - Proportion d'organismes communautaires qui ont un intérêt développé des services parmi ceux qui ne reçoivent pas de demandes ou qui ne sont pas en mesure d'y répondre adéquatement.....	10
Tableau 8 - Principaux besoins à combler par région .....	11

---

## LISTE DES FIGURES

---

	<i>Pages</i>
Figure 1 - Proportion d'organismes communautaires ayant reçu des demandes de services ....	3
Figure 2 - Types de demandes de services reçues de la part des familles immigrantes .....	4
Figure 3 - Proportion des organismes en mesure d'offrir .....	5
Figure 4 - Raisons pour ne pas répondre aux demandes des familles immigrantes .....	6
Figure 5 - Raisons de ne pas recevoir de demandes de la part des familles immigrantes.....	7
Figure 6 - Intérêt à l'égard de services destinés aux familles immigrantes .....	9
Figure 7 - Besoins particuliers relatifs au soutien des familles immigrantes .....	10
Figure 8 - Intérêt à l'égard des travaux de L'Observatoire Famille Immigration (OFI) .....	12
Figure 9 - Intérêt à l'égard des outils développés .....	13

## INTRODUCTION

L'Observateur a été mandaté par L'Observatoire Famille Immigration (OFI) et La Confédération des organismes familiaux du Québec (COFAQ) afin de mener une étude pour mieux connaître la réalité actuelle des services offerts aux familles immigrantes par les organismes communautaires familles (OCF). Dans le but de dresser un portrait des services offerts aux nouveaux arrivants par les OCF, l'OFI et la COFAQ cherchent notamment à connaître :

- Le taux de demande de service de la part des familles immigrantes ;
- Le taux de l'offre de services aux nouveaux arrivants ;
- Les besoins quant au développement de ces services.

Pour ce faire, un sondage quantitatif a été réalisé en français auprès de 141 organismes (sur un total de 284 OCF au Québec), pour un taux de réponse de 49,6 %. À cette taille, la marge d'erreur s'élève à +/- 5,8 %, 19 fois sur 20. Par ailleurs, la répartition de l'échantillon s'avère représentative dans sa distribution à celle de la population, avec une légère représentation des régions plus éloignées.

**Tableau 1 - Répartition géographique des OCF participants et taux de réponse par région**

<b>n = 141</b>	<b>Répartition dans l'échantillon (%)</b>	<b>Répartition dans la population (%)</b>	<b>Taux de réponse (%)</b>
<b>Ensemble :</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>49,6</b>
<b>Régions plus éloignées</b>	<b>23</b>	<b>19</b>	<b>61</b>
▣ Bas-Saint-Laurent	6	4	75
▣ Saguenay-Lac-Saint-Jean	6	5	64
▣ Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	3	2	71
▣ Abitibi-Témiscamingue	3	3	57
▣ Côte-Nord	3	4	40
▣ Nord-du-Québec	2	1	75
<b>Montréal</b>	<b>20</b>	<b>21</b>	<b>43</b>
▣ Montréal	20	21	43
<b>Régions au nord-ouest de Montréal</b>	<b>20</b>	<b>22</b>	<b>39</b>
▣ Laurentides	6	6	50
▣ Outaouais	6	7	40
▣ Lanaudière	5	5	54
▣ Laval	3	4	33
<b>Régions de Québec et du centre</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>48</b>
▣ Capitale-Nationale	10	9	56
▣ Chaudière-Appalaches	3,5	4	45
▣ Mauricie	3,5	3	56
▣ Centre-du-Québec	2	4	27
<b>Régions au sud de Montréal</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>45</b>
▣ Montérégie	13	14	44
▣ Estrie	5	4	58

## 1. FAITS SAILLANTS

---

### L'examen des résultats suggère les constats suivants :

- La plupart des organismes communautaires interrogés reçoivent des demandes de services de la part des familles immigrantes (80,1 %) et sont capables d'y répondre convenablement (79,6 %).
- Parmi les organismes qui ne reçoivent pas de demandes de services de la part des familles immigrantes (19,9 %), une plus forte proportion d'entre eux proviennent des régions de l'Abitibi-Témiscamingue, du Bas-Saint-Laurent, de la Côte-Nord, de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, du Nord-du-Québec et du Saguenay-Lac-Saint-Jean (35,3 %) de même que des régions de Lanaudière, des Laurentides, de Laval et l'Outaouais (33,3 %).
- Le taux des organismes qui reçoivent des demandes, mais qui ne sont pas en mesure d'offrir les services demandés aux familles immigrantes s'établit à 20,4 %. Ce taux atteint 27,8 % dans les régions situées au nord-ouest de Montréal et 26,9 % dans la région de Montréal.
- Les trois services les plus souvent demandés par les familles immigrantes sont les suivants : recevoir de l'aide avec les enfants (86,0 %), obtenir de l'aide alimentaire (34,2 %) et avoir de l'aide ponctuelle (30,7 %). Signalons que ces demandes varient en fonction de l'emplacement géographique des organismes communautaires.
- Quant aux principaux besoins identifiés par les organismes pour aider les familles immigrantes, notons plus spécifiquement les besoins en formations (39,1 %), l'accès à des outils de communication pour le démarchage (21,9 %) et les besoins en soutien, en ressources humaines ou en financement (14,1 %).
- Enfin, un peu plus des trois quarts des organismes manifestent de l'intérêt pour recevoir de l'information à propos des travaux de *L'Observatoire Famille Immigration (OFI)* (77,7 %) ainsi qu'à l'égard des outils développés par *l'ACCESS* pour les familles immigrantes (78,4 %).
  - Mentionnons encore une fois que ce sont les organismes situés à Montréal qui démontrent le plus grand intérêt 88,9 %.
  - Dans le cas des outils développés par *l'ACCESS*, ce sont les organismes situés à Montréal (85,2 %) et dans les régions de Québec et du centre (85,2 %) qui manifestent le plus d'intérêt à cet égard.

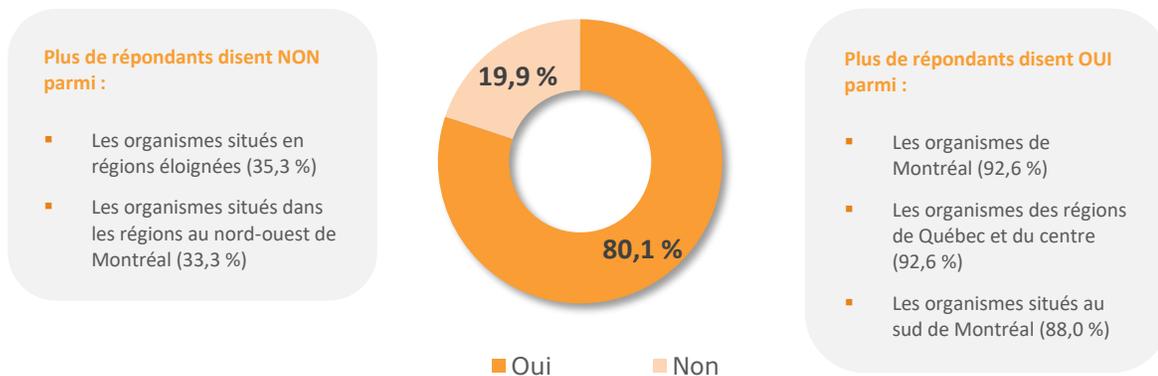
## 2. DEMANDES DE SERVICES REÇUES PAR LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES DE LA PART DES FAMILLES IMMIGRANTES

### 2.1 PROPORTION D'ORGANISMES COMMUNAUTAIRES AYANT REÇU DES DEMANDES DE SERVICES DE LA PART DES FAMILLES IMMIGRANTES

Au cours de la dernière année, la grande majorité (80,1 %) des organismes communautaires ont reçu des demandes de services de la part des familles immigrantes. De manière plus spécifique, on constate que les organismes de Montréal (92,9 %), ceux des régions de Québec et du centre (92,6 %) de même que ceux des régions situées au sud de Montréal (Estrie et Montérégie) (88,0 %) sont plus nombreux à avoir reçu de telles demandes.

À l'opposé, les organismes des régions plus éloignées (Abitibi-Témiscamingue, Bas-Saint-Laurent, Côte-Nord, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, Nord-du-Québec et Saguenay-Lac-Saint-Jean) (35,3 %) ainsi que ceux des régions situées au nord-ouest de Montréal (Lanaudière, Laurentides, Laval et l'Outaouais) (33,3 %) ont davantage tendance à ne pas avoir reçu de demandes de services de la part des familles immigrantes depuis les 12 derniers mois.

**Figure 1 - Proportion d'organismes communautaires ayant reçu des demandes de services de la part des familles immigrantes**



Q1 - Dans la dernière année, votre organisme a-t-il reçu des demandes de services pour familles immigrantes ?  
 \* Total des répondants (n = 141).

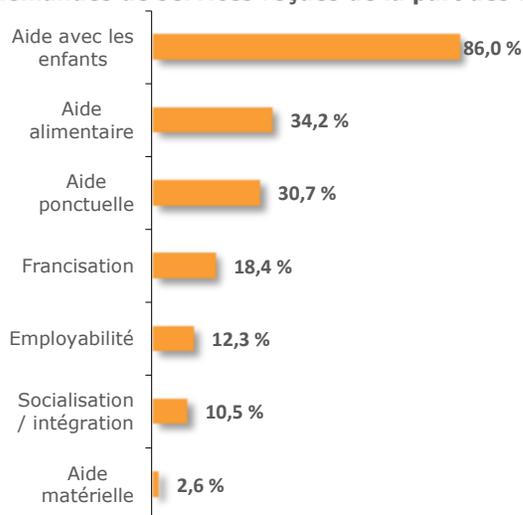
<b>Tableau 2 - Proportion d'organismes communautaires ayant reçu des demandes de services de la part des familles immigrantes par région</b>						
	Ensemble (n : 141) (%)	Régions plus éloignées (n : 34) (%)	Montréal (n : 28) (%)	Régions au nord-ouest de Montréal (n : 27) (%)	Régions de Québec et du centre (n : 27) (%)	Régions au sud de Montréal (n : 25) (%)
OCF qui ont reçu des demandes	80,1	64,7	92,9	66,7	92,6	88,0
OCF qui n'a pas reçu de demande	19,9	35,3	7,1	33,3	7,4	12,0

Q1 - Dans la dernière année, votre organisme a-t-il reçu des demandes de services pour familles immigrantes ?

## 2.2 TYPES DE DEMANDES DE SERVICES REÇUES DE LA PART DES FAMILLES IMMIGRANTES

Au cours de la dernière année, de tous les types de demandes de services reçues par les organismes communautaires de la part des familles immigrantes, c'est l'aide avec les enfants qui a été la plus populaire. En effet, 86,0 % des organismes ont reçu cette demande, et plus particulièrement ceux de la région de Montréal (92,3 %). Viennent ensuite d'autres types de services comme l'aide alimentaire (34,2 %) et l'aide ponctuelle (30,7 %), qui ont été plus fortement en demande auprès des organismes de Montréal de même que ceux des régions situées au nord-ouest de Montréal. De plus, la francisation (18,4 %), l'employabilité (12,3 %), la socialisation et l'intégration (10,5 %) ainsi que l'aide matérielle (2,6 %) sont, dans une moindre mesure, d'autres types de demandes de services reçues par les organismes communautaires de la part des familles immigrantes.

**Figure 2 - Types de demandes de services reçues de la part des familles immigrantes**



Q2 - Quel type de demande recevez-vous surtout de la part des familles immigrantes qui ont contacté votre organisme ? Plusieurs mentions possibles.

**Tableau 3 - Types de demandes de services reçues par région**

<i>Base : Les organismes qui reçoivent des demandes de services pour familles immigrantes</i>	Ensemble (n :114) (%)	Régions plus éloignées (n:22) (%)	Montréal (n :26) (%)	Régions au nord-ouest de Montréal (n :18) (%)	Régions de Québec et du centre (n :26) (%)	Régions au sud de Montréal (n :22) (%)
Aide avec les enfants	86,0	77,3	92,3	83,3	88,5	86,4
Aide alimentaire	34,2	18,2	57,7	50,0	30,8	13,6
Aide ponctuelle	30,7	27,32	50,0	44,4	11,5	22,7
Francisation	18,4	18,2	26,9	16,7	11,5	18,2
Employabilité	12,3	9,1	11,5	16,7	7,7	18,2
Socialisation/intégration	10,5	22,7	-	11,1	7,7	13,6
Aide matérielle	2,6	4,5	7,7	-	-	-

Q2 - Quel type de demande recevez-vous surtout de la part des familles immigrantes qui ont contacté votre organisme ? Plusieurs mentions possibles.

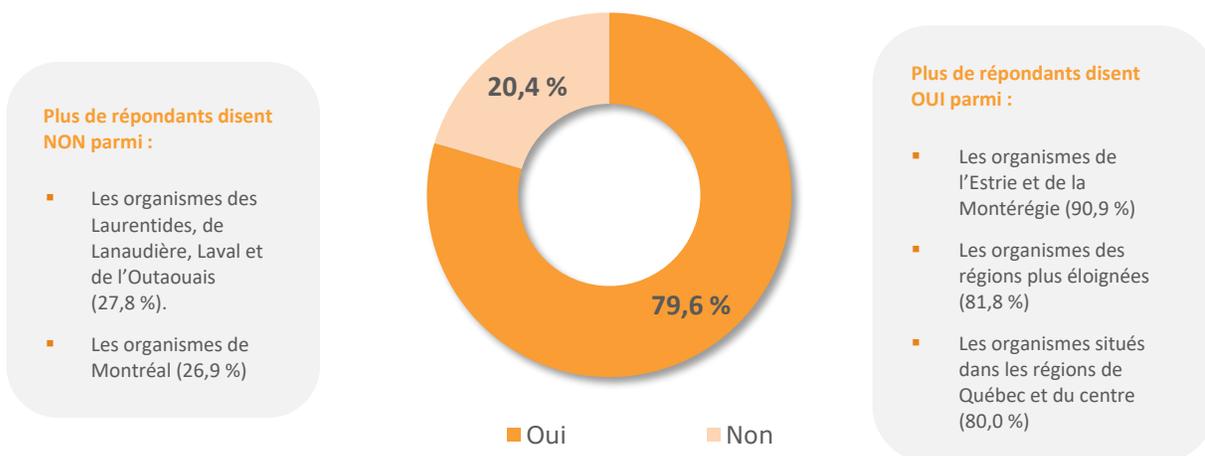
### 3. CAPACITÉ DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES À RÉPONDRE AUX DEMANDES DES FAMILLES IMMIGRANTES

#### 3.1 PROPORTION DES ORGANISMES EN MESURE D'OFFRIR LES SERVICES DEMANDÉS PAR LES FAMILLES IMMIGRANTES

À la lumière des demandes reçues au cours de la dernière année, les trois quarts (79,6 %) des organismes communautaires confirment être en mesure d'offrir ces services actuellement aux familles immigrantes. D'ailleurs, les organismes des régions situées au sud de Montréal (90,9 %) semblent proportionnellement plus nombreux à croire qu'ils sont en mesure de répondre aux demandes formulées par ces familles.

En contrepartie, les organismes communautaires des régions situées au nord-ouest de Montréal (27,8 %) et ceux de la région de Montréal (26,9 %) présentent de plus fortes proportions d'incapacité à répondre aux services demandés.

**Figure 3 - Proportion des organismes en mesure d'offrir**



Q3 - Votre organisme est-il en mesure d'offrir ces services demandés ?  
 \* Total des répondants (n = 113).

<i>Base : Organismes qui reçoivent des demandes de la part des familles immigrantes</i>	Ensemble (n : 113) (%)	Régions plus éloignées (n: 22) (%)	Montréal (n : 26) (%)	Régions au nord-ouest de Montréal (n : 18) (%)	Régions de Québec et du centre (n : 25) (%)	Régions au sud de Montréal (n : 22) (%)
Oui	79,6	81,8	73,1	72,2	80,0	90,9
Non	20,4	18,2	26,9	27,8	20,0	9,1

Q3 - Votre organisme est-il en mesure d'offrir ces services demandés ?

### 3.2 RAISONS POUR NE PAS RÉPONDRE AUX DEMANDES DES FAMILLES IMMIGRANTES

Les deux principales raisons évoquées par les organismes communautaires qui reçoivent des demandes des familles immigrantes, mais qui ne sont pas en mesure d'offrir les services désirés sont les suivantes : *d'autres organismes sur le territoire offrent déjà les services (62,5 %) et l'organisme n'est pas suffisamment outillé pour répondre aux demandes formulées par les familles (33,3 %).*

**Figure 4 - Raisons pour ne pas répondre aux demandes des familles immigrantes**



Q4 - *Pour quelle(s) raison(s) surtout ? – Plusieurs mentions possibles. \* Répondants qui affirment que leurs organismes reçoivent des demandes des familles immigrantes, mais qui n'ont pas les services (n = 24). La taille d'échantillon est petite. Il faut donc interpréter avec prudence les résultats de cette question.*

Voici les autres raisons données :

1. Nous n'avons plus de place sur notre programme.
2. Problèmes de langues rendent intégration aux ateliers difficile, même nous ne parlons que peu l'anglais...
3. Le manque de financement nous empêche de répondre à plusieurs demandes d'immigrants comme le transport, leur besoin de meubles quand ils arrivent, besoin d'informations sur le fonctionnement des écoles, les garderies, etc. Besoin d'informations sur la façon adéquate de se vêtir l'hiver, etc.
4. Cela ne rentre pas dans les critères de notre organisme.
5. Souvent les familles nous approchent, car elles ne se sentent pas toujours accueillies ailleurs et le lien est avec nous. Pendant la COVID et à l'occasion, nous avons trouvé les ressources pour compléter l'aide alimentaire offerte par un autre organisme et pour rendre accès à des photocopies par exemple, en employabilité. Aussi, nous pourrions bénéficier de plus de formation pour les aider et aborder les différences culturelles avec elles.
6. Selon les besoins demandés pas de places restantes dans nos services.
7. Depuis la pandémie, il y en a eu peu... 2 familles seulement, nous n'arrivons pas à les rejoindre. Puis avec ces 2 familles, problèmes de compréhension et de communication, nous n'avons pas réussi à les rejoindre, car elles n'ont pas laissé de numéro dans notre répertoire.
8. Notre organisme a été en mesure de répondre à une partie de la demande, mais ne dispose pas des ressources humaines, matérielles et financières nécessaires pour répondre à l'ensemble des besoins exprimés par les familles. Par exemple, nous avons présentement une liste d'attente pour le programme de soutien alimentaire et pour la halte-garderie.

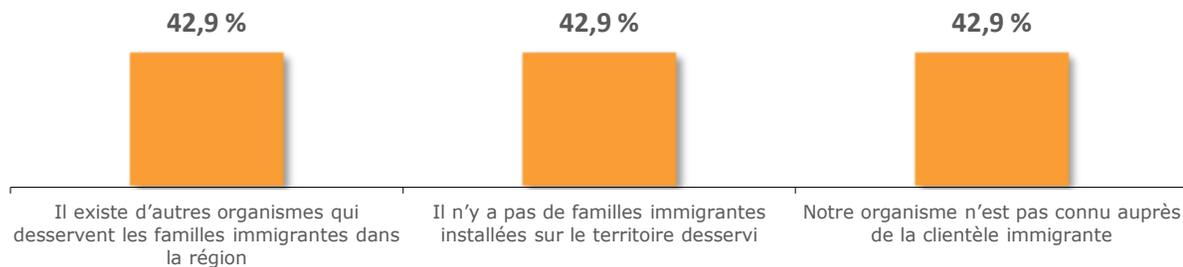
Les organismes qui ont répondu que d'autres se chargent des demandes de familles immigrantes nomment :

Oasjs
ABL Immigration
Aucun spécifiquement
Centre de Croissance d'Abitibi-Ouest, Carrefour Jeunesse Emploi, MRC
Seulement pour l'aide alimentaire, pour l'aide familiale et ponctuelle nous pouvons aider: Espace collectif Adrianna CERF Comité social Centre-Sud
Le Tremplin
Nous sommes à Saint-Michel à Montréal ; un quartier d'accueil à Montréal et tous les organismes répondent aux besoins des familles immigrantes.
MiFi
SANA

### 3.3 RAISONS DE NE PAS RECEVOIR DE DEMANDES DE LA PART DES FAMILLES IMMIGRANTES

Les trois principales raisons citées par les organismes communautaires pour expliquer le fait qu'ils ne reçoivent pas de demandes de la part des familles immigrantes sont les suivantes : il existe d'autres organismes qui desservent les familles immigrantes dans leurs régions (42,9 %), il n'y a pas de familles immigrantes installées sur leur territoire desservi (42,9 %) et l'organisme n'est pas connu auprès la clientèle immigrante (42,9 %).

**Figure 5 - Raisons de ne pas recevoir de demandes de la part des familles immigrantes**



Q5 - Pour quelle(s) raison(s) surtout ne recevez-vous pas de demandes de la part de familles immigrantes ? Plusieurs mentions possibles. \* Répondants qui affirment que leurs organismes ne reçoivent pas de demandes des familles immigrantes (n = 28).

Les organismes qui ne reçoivent pas de demandes et qui croient que c'est parce qu'il existe d'autres organismes qui desservent les familles immigrantes ont nommé :

Alexandra Lavoie appartenant à un comité d'accueil pour les nouveaux arrivants
Agora Boréale
Le Coffret
Le jardin du coin ljc (Nadine Bérubé : 418-545-5347). La maison des familles de Chicoutimi (Catherine Sorin : 418-698-3057)
Aminate
Le Crédil
SRTFIQ - @Prélocal - @local - @SAII
Ville Saguenay a un programme pour les nouveaux arrivants (groupe inclusia).
Accueil parrainage - Outaouais SIPTO
Centre d'action bénévole d'émascoutins maison de la famille d'émascoutins

**Tableau 5 - Principales raisons de ne pas recevoir de demandes par région**

<i>Base : Organismes qui ne reçoivent pas de demandes de la part des familles immigrantes</i>	Ensemble (n : 28) (%)	Régions plus éloignées (n: 12) (%)	Montréal (n : 2) (%)	Régions au nord-ouest de Montréal (n : 9) (%)	Régions de Québec et du centre (n : 2) (%)	Régions au sud de Montréal (n : 3) (%)
Notre organisme n'est pas connu auprès de cette clientèle.	42,9	33,3	100,0	33,3	50,0	66,6
Il n'y a pas de familles immigrantes installées sur le territoire que nous desservons.	42,9	50,0	-	55,6	50,0	-
Il existe d'autres organismes qui desservent les familles immigrantes dans notre région.	42,9	33,3	-	55,6	100,0	33,3

Q5 - Pour quelle(s) raison(s) surtout ne recevez-vous pas de demandes de la part de familles immigrantes ?  
 Plusieurs mentions possibles

## 4. INTÉRÊT À L'ÉGARD DU DÉVELOPPEMENT DE SERVICES DESTINÉS AUX FAMILLES IMMIGRANTES

### 4.1 INTÉRÊT À L'ÉGARD DE SERVICES DESTINÉS AUX FAMILLES IMMIGRANTES

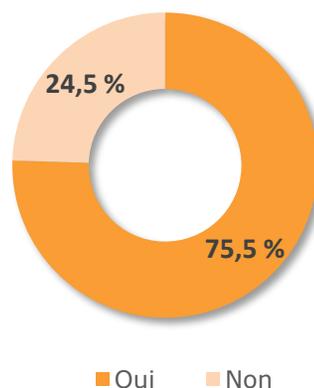
Au total, 37,5 % des organismes interrogés ne reçoivent pas de demande de la part des familles immigrantes ou ne sont pas en mesure de répondre adéquatement aux demandes des familles immigrantes. Autrement dit, ces organismes présentent un potentiel de développement en soutien aux familles immigrantes.

**Tableau 6 - Proportion d'organismes communautaires qui ne reçoivent pas de demande ou qui ne répondent pas adéquatement aux demandes de familles immigrantes**

	Ensemble (n : 141) (%)	Régions plus éloignées (n: 34) (%)	Montréal (n : 28) (%)	Régions au nord-ouest de Montréal (n : 27) (%)	Régions de Québec et du centre (n : 27) (%)	Régions au sud de Montréal (n : 25) (%)
Oui	37,5	47,0	32,1	55,5	25,9	24,0

Or, les trois quarts (75,5 %) d'entre eux seraient intéressés à développer des services leur étant destinés. Cette proportion correspond à 92,0 % des organismes qui ne sont pas en mesure de répondre adéquatement aux demandes des familles immigrantes et la 60,7 % des organismes qui ne reçoivent pas de demandes.

**Figure 6 - Intérêt à l'égard de services destinés aux familles immigrantes**



Q6 - Votre organisme aurait-il un intérêt à développer des services pour joindre ces familles ?

\* Répondants qui affirment que leurs organismes reçoivent des demandes des familles immigrantes, mais qui n'ont pas les services OU que leurs organismes ne reçoivent pas de demandes des familles immigrantes (n = 53).

C'est dans les régions de Montréal (88,9 %) et de Québec et du centre (100 %) où l'on voit les plus fortes proportions d'intérêt à développer des services.

<b>Tableau 7 - Proportion d'organismes communautaires qui ont un intérêt développé des services parmi ceux qui ne reçoivent pas de demandes ou qui ne sont pas en mesure d'y répondre adéquatement</b>						
	Ensemble (n : 53) (%)	Régions plus éloignées (n : 16) (%)	Montréal (n : 9) (%)	Régions au nord-ouest de Montréal (n : 15) (%)	Régions de Québec et du centre (n : 7) (%)	Régions au sud de Montréal (n : 6) (%)
Intérêt à développer des services	75,5	68,8	88,9	66,7	100,0	66,7
Pas d'intérêt à développer des services	24,5	31,3	11,1	33,3	-	33,3

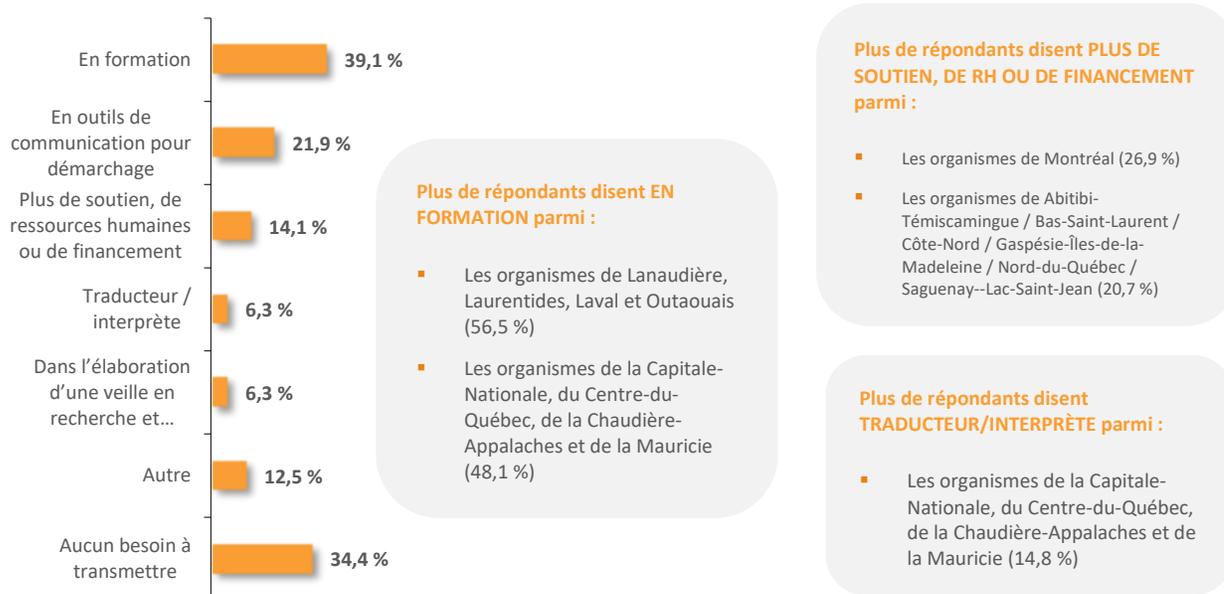
*Q6 - Votre organisme aurait-il un intérêt à développer des services pour joindre ces familles ?*

## 4.2 BESOINS PARTICULIERS RELATIFS AU SOUTIEN DES FAMILLES IMMIGRANTES

Quant aux organismes communautaires qui ont de l'intérêt à offrir des services destinés aux familles immigrantes (91 %), plusieurs identifient des besoins particuliers relatifs au soutien de ces familles.

Nommons, entre autres, les besoins en formation (39,1 %), en outils de communication pour démarchage (21,9 %), des besoins pour davantage de soutien, de ressources humaines ou de financement (14,1 %), des besoins en traduction (6,3 %) et dans l'élaboration d'une veille en recherche et information (6,3 %).

**Figure 7 - Besoins particuliers relatifs au soutien des familles immigrantes**



*Q7 - À cet égard, auriez-vous des besoins particuliers relatifs au soutien des familles immigrantes que vous aimeriez combler ? Des besoins... Plusieurs mentions possibles. \* Total des répondants - excluant ceux qui n'ont pas d'intérêt à développer des services destinés aux familles immigrantes (n = 128)*

Notons que de plus grands besoins en formation se font sentir dans les régions au nord-ouest de Montréal (56,5 %) et celles de Québec et du centre (48,1 %) et que le besoin en financement et en ressources humaines semble plus présent chez les organismes du territoire montréalais.

**Tableau 8 - Principaux besoins à combler par région**

<i>Base : Organismes qui ont de l'intérêt à offrir des services destinés aux familles immigrantes</i>	Ensemble (n :128) (%)	Régions plus éloignées (n : 29) (%)	Montréal (n : 26) (%)	Régions au nord-ouest de Montréal (n : 23) (%)	Régions de Québec et du centre (n : 27) (%)	Régions au sud de Montréal (n : 23) (%)
En formation	<b>39,1</b>	41,4	26,9	56,5	48,1	21,7
En outils de communication pour démarchage	<b>21,9</b>	17,2	15,4	26,1	25,9	26,1
Dans l'élaboration d'une veille en recherche et information	<b>6,3</b>	6,9	11,5	4,3	7,4	-
Plus de soutien, de ressources humaines ou de financement	<b>14,1</b>	20,7	26,9	4,3	3,7	13,0
Traducteur / interprète	<b>6,3</b>	-	3,8	8,7	14,8	4,3
Autre	<b>12,5</b>	10,3	19,2	8,7	14,8	8,7
Je n'ai aucun besoin à transmettre	<b>34,4</b>	37,9	23,1	30,4	37,02	43,5

*Q7 - À cet égard, auriez-vous des besoins particuliers relatifs au soutien des familles immigrantes que vous aimeriez combler ? Des besoins... Plusieurs mentions possibles. \**

Voici la liste des autres besoins mentionnés :

Formation pour savoir où recommander les immigrants : c'est compliqué, difficile de savoir à quelles aides les immigrants ont droit ou pas selon leurs différents statuts migratoires.
Démarchage de comment accueillir de nouveaux arrivants. Tenir compte de quoi, car nous commençons à voir des arrivants.
Nous aimerions être reconnus par le ministère de la famille pour notre halte-garderie.
Brochures comme support pour les familles.
Nos besoins seraient de pouvoir rencontrer les familles immigrantes, pour créer un lien avec eux et les familiariser avec nos services.
Les gens doivent être déjà francophones.
Espace.
Sondage appréciatif pour comprendre besoins communauté, aide pour planification stratégique.
Francisation.
Outil de référencement.
Informations concernant l'immigration.
Les inclure dans les offres d'activités.
Comment être plus inclusif ?
De l'information concernant les personnes immigrantes.
Mise à des ressources existantes.

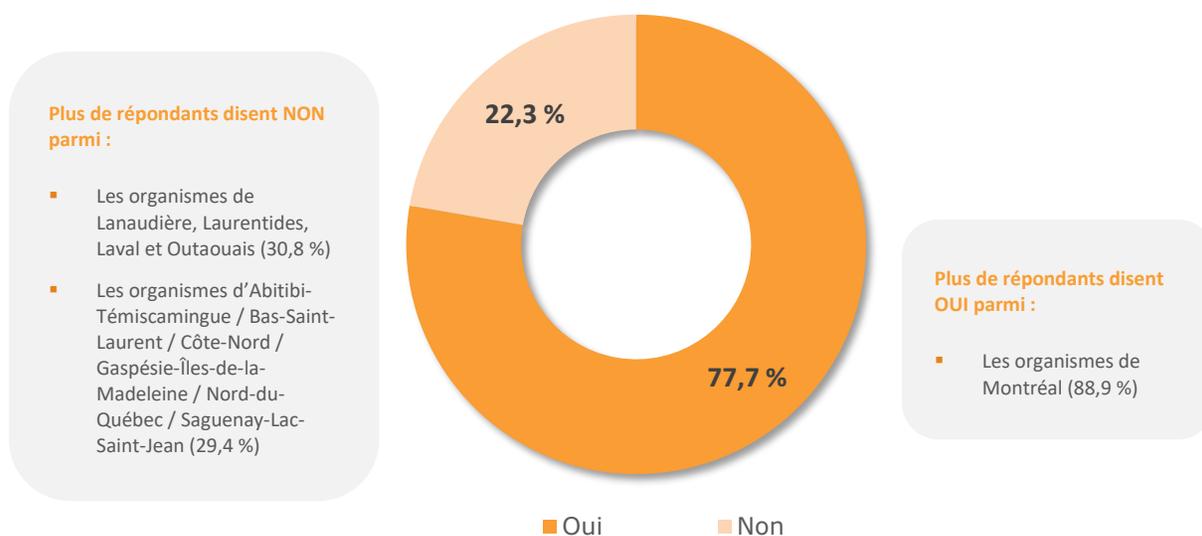
## 5. INFORMATION À L'ÉGARD DES TRAVAUX ET DES OUTILS DÉVELOPPÉS AUTOUR DES SERVICES DESTINÉS AUX FAMILLES IMMIGRANTES

### 5.1 INTÉRÊT À L'ÉGARD DES TRAVAUX DE L'OBSERVATOIRE FAMILLE IMMIGRATION (OFI)

Un peu plus des trois quarts (77,7 %) des organismes communautaires interrogés souhaitent être informés des travaux de *L'Observatoire Famille immigrante (OFI)*. Cet intérêt est encore plus manifeste auprès des organismes de Montréal (88,9 %).

En contrepartie, les organismes des régions situées au nord-ouest de Montréal (30,8 %) de même que ceux des régions plus éloignées (29,4 %) sont plus nombreux à ne pas être intéressés par ces travaux.

Figure 8 - Intérêt à l'égard des travaux de L'Observatoire Famille Immigration (OFI)



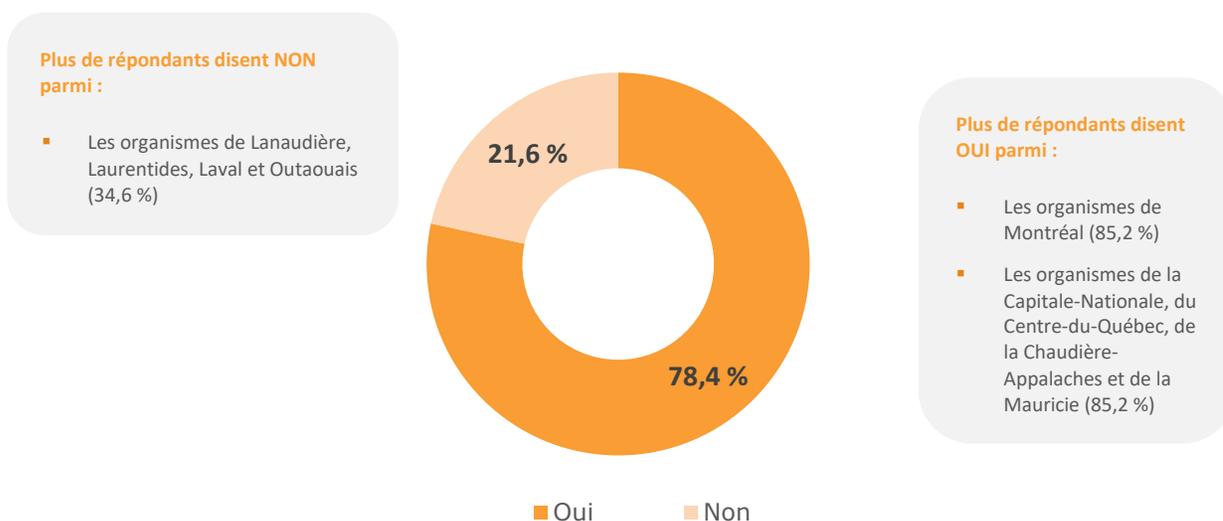
Q8 - Souhaitez-vous être informé des travaux de L'Observatoire Famille Immigration ?  
\* Total des répondants (n = 139).

## 5.2 INTÉRÊT À L'ÉGARD DES OUTILS DÉVELOPPÉS AUTOUR DES SERVICES RELATIFS AUX FAMILLES IMMIGRANTES

Quant aux outils développés par l'Alliance des communautés culturelles pour l'égalité dans la santé et les services sociaux (ACCESS), il s'avère qu'encore une fois plus des trois quarts (78,4 %) des organismes communautaires veulent en être informés. D'ailleurs, les organismes de Montréal (85,2 %) et ceux des régions de la Capitale-Nationale, du Centre-du-Québec, de la Chaudière-Appalaches et de la Mauricie (85,2 %) sont plus nombreux à manifester un intérêt à leur égard.

À l'inverse, les organismes des régions de Lanaudière, des Laurentides, de Laval et de l'Outaouais (34,6 %) sont plus nombreux à ne pas être intéressés par ces outils.

Figure 9 - Intérêt à l'égard des outils développés



Q9 - Aimeriez-vous être informés des outils développés par ACCESS (alliance des communautés culturelles pour l'égalité dans la santé et les services sociaux) autour des services relatifs aux familles immigrantes ?  
\* Total des répondants (n = 139).

## 6. ANNEXE 1 – COMMENTAIRES (Q10)

---

Sans vérification orthographique.

- On reçoit aussi des demandes d'aides en francisation, mais ce n'est pas notre mission : nous recommandons d'autres organismes.
- Nous aimerions recevoir toutes les informations du secteur administratif sur l'immigration afin d'accompagner les familles immigrantes
- Les réfugiés n'ont pas accès aux services de garde à coûts réduits du CPE, ils sont obligés d'aller au privé...Il faut remédier à cette situation.
- Nous avons besoin de formation sur les différents parcours migratoires afin de mieux comprendre l'état des familles que nous recevons.
- Dommage qu'ils n'aient pas de travail, mais pas de permis
- We've only had 1 immigrant family this year... I've heard SANA, an association that deals with them in a nearby region, does not have enough funding... Immigrants tend to settle down in more francophone regions than here.
- Il faut favoriser l'intégration des personnes immigrantes, plus de financement pour développer expertise dans ce domaine... Plus de formation pour accompagner enfants 3-12 ans. Il y a de plus en plus de familles immigrantes, puis comme elles demandent plus d'accompagnement que les familles québécoises, dans le futur ça va être très difficile de subvenir à la demande.
- On se tient prêts, pour l'instant il n'y a pas beaucoup de familles, plus de travailleurs seuls, mais à moyen long terme c'est sûr qu'on va devoir développer des outils pour bien les accueillir
- Les familles immigrantes devraient toutes être dirigées vers les OCF de leur communauté afin d'aider dans la création d'un réseau.
- Les enjeux des familles immigrantes sont souvent liés aux conditions de pauvreté (non-reconnaissance des études, travail précaire) et de leur isolement.
- On gagne à avoir plus de services pour immigrants ici à Portneuf, car il y en a de plus en plus. D'après moi, ils auraient besoin de personnes ressources, pas juste pour profiter de nos services, mais dans la vie en général (problème de langue)
- Nous n'avons pas beaucoup de nouveaux immigrants qui viennent nous voir : ça fait déjà 3-4 ans qu'ils sont là et cherchent nos services de halte-garderie.
- Beaucoup de familles immigrantes fréquentent notre maison de la famille et elles ont beaucoup de besoins. Nous avons dépanné une jeune mère immigrante qui est arrivée à Val-d'Or cet automne seule avec ses 2 enfants. Elle était sans véhicule, sans garderie, les enfants n'avaient pas de lits, pas de téléviseur ni de divan. C'est une intervenante qui l'a accosté dans la rue, parce qu'elle la voyait toujours marcher avec ses enfants, pour lui parler de nos services. Elle n'avait pas beaucoup d'information sur les services existants. Nous l'avons dépanné avec l'aide des Chevaliers de Colomb, mais nous ne sommes pas équipées pour ce genre d'aide. C'est personnellement que nous l'avons aidé.

- Les Maisons de la famille sont l'un des terrains idéals pour favoriser l'intégration des familles à la société québécoise, tout en respectant leur bagage et leur vie privée.
- Le besoin est bien identifié. Les moyens à notre disposition pourraient toujours être mieux, mais c'est quand même bien.
- Nous aimerions avoir plus de subventions pour le secteur
- J'aimerais envoyer notre dépliant et savoir si les bénéficiaires pourraient nous aider à offrir nos services de façon plus visibles.
- Outils de soutien concernant les interprètes
- Il y a très peu de demandes de familles immigrantes qui participent aux activités proposées comme tout le monde
- On organise des groupes de soutien qu'on pourrait offrir sans problèmes aux familles immigrantes, nous adorerions travailler avec vous
- Nous aimerions plus d'informations pour les familles immigrantes
- Les familles immigrantes sont extrêmement rares aux Hautes-Laurentides. J'ai eu juste 1 personne immigrante qui a demandé de l'aide.
- In the Pontiac, there are basically no immigrant families so we don't need those kinds of tools, at least at the moment.
- Les familles immigrantes sont plus à Chicoutimi... Pour l'instant, il n'y a pas de soutien nécessaire à Chicoutimi-Nord.
- De l'aide avec des traducteurs
- Nous offrons nos services et activités à ces familles comme à toutes les autres d'ailleurs. Elles font partie intégrante de la clientèle et la principale difficulté est la langue. Nous ne désirons pas développer de nouveaux services, mais plutôt être mieux financés pour l'ensemble de ce que nous faisons déjà. Merci !
- Nous aimerions du financement
- On s'occupe surtout de familles françaises ici, on n'a aucun problème à les aider. Cependant, il n'y a pas assez de services de haltes-garderies pour les familles qui apprennent le français dans le Plateau. L'accès aux vêtements d'hiver et à la sécurité alimentaire sont à améliorer.
- Les familles immigrantes vivent de nombreux défis et elles ont aussi besoin de moments de bien-être. Les activités et les sorties familiales apportent la joie et un baume sur l'absence de la famille. Le milieu de vie des OCF est une 2e famille, un filet social important. L'approche écosystémique est aussi très importante afin d'assurer un référencement personnalisé vers les bonnes ressources. Dans les stratégies gagnantes, le démarchage par des parents qui ont vécu un parcours migratoire, une équipe multiculturelle, un horaire de semaine et de fin de semaine et des ressources de proximité !
- Nous avons aussi beaucoup de questions des parents en lien avec le fonctionnement des CPE ou de la transition vers l'école primaire...difficile de s'y retrouver et de bien saisir quelles démarches effectuées et auprès de qui. Même nous, on s'y perd parfois.

- Je suis bien contente de voir que les enfants ont un accès gratuit à la santé à leur arrivée ici maintenant. Mais un parent qui prend soin d'un enfant a tout autant besoin d'être en santé. Et par souci d'équité, toute personne immigrante. Je trouve qu'il y a encore beaucoup à faire pour le droit des personnes immigrantes. On leur demande d'être formés pour venir ici, mais on ne reconnaît pas leur formation et l'accès à la reconnaissance est difficile et coûteuse. Encore moins accessible dans une région éloignée.
- Nous offrons des services sans discrimination
- Ce sont des services essentiels dans les endroits où il y en a, mais ici vraiment il n'y en a pas, je pense qu'ils s'installent plus près de Rimouski.
- Un problème souvent rencontré est celui de la barrière de la langue. Cela nous limite dans notre interaction avec eux, car obtenir les services d'un(e) traducteur (trice) engendre des coûts pour notre organisme et cela devient très compliqué de communiquer à l'intérieur du groupe. Trop de gens en même temps, trop de dialectes différents et souvent nos services sont mal compris ou interprétés par les personnes immigrantes elles-mêmes. Elles viennent donc visiter, promettent de revenir et au final, ne se représentent jamais.
- Nous avons peu de familles immigrantes dans notre communauté
- L'organisme reçoit en majorité les familles immigrantes, l'organisme est un lieu de socialisation auquel les familles immigrantes sont attachées
- Nous sommes intéressés à subvenir aux besoins de familles immigrantes.
- Les familles immigrantes qui nous ont contactés, c'est parce qu'ils ont dû contacter un service public. Ce serait bien d'amener une meilleure visibilité et une meilleure crédibilité sur nos OCfs.
- La ville (ou province) pourrait communiquer aux organismes communautaires l'arrivée sur le territoire des familles immigrantes pour prendre contact avec eux, leur transmettre de l'info sur nos activités et services (créer un canal de comm.)
- Nous aimerions savoir les informations reliées aux services octroyés aux familles immigrantes selon leur statut. Nous aimerions avoir accès des services de traduction avec support.
- Plusieurs espaces réservés pour les familles pour qu'ils puissent passer du temps
- Avant la pandémie, il y avait plus de familles immigrantes qui venaient pour nos ateliers... Nous avons maintenant de la difficulté à les joindre, des femmes sont souvent isolées chez elles. Nous voulons plus d'attention dans les régions... Trop d'emphase dans les villes urbaines, mais nous devrions être beaucoup plus accompagnés que ça.
- Les OCS sont un ballon sauvetage et nos employés doivent être mieux rémunérés
- Fournir un petit guide aux familles immigrantes contenant les noms des organismes pouvant les aider.
- Les familles immigrantes saisissent mal les subtilités du système, comment y entrer, que durant les jours fériés nous ne prenons pas d'enfants, etc. S'imaginent que ce sera facile d'entrer leur enfant dans une garderie, mais...
- Nous voyons un réel besoin en francisation. Soit besoin de financement ou de professeurs pour que nous développiions ce service, ou aider un autre organisme de francisation à se développer.
- Manque d'intervenant