



RAPPORTS

PARTEMP

de la chaire DYMIG

**MARS
2023**

De l'urgence de colmater les brèches
Plaidoyer pour une politique d'accueil cohérente et
exhaustive des immigrants temporaires au Québec

Chenour OECHSLIN et Danièle BÉLANGER

Les données de ce rapport de recherche ont été recueillies dans le cadre d'un stage du programme MITACS Accélération, de juillet à novembre 2022, en collaboration avec le Centre Multiethnique de Québec et le projet PARTEMP.



Conception : Danièle Bélanger, Chenour Oechslin
Entretiens menés par Chenour Oechslin
Analyse et rédaction : Chenour Oechslin et Danièle Bélanger
Conseillère : Alyssa Aubin
Révision linguistique : Yvette Gagnon
Graphisme et mise en page : Sylvie Saint-Jacques
Photographies : Stéphanie Arsenault

Le PARTenariat sur les migrants Temporaires en EMPloi dans la grande région de Québec (le projet PARTEMP) est financé par le Conseil de recherche en sciences humaines du Canada. Il est dirigé par Danièle Bélanger, titulaire de la Chaire de recherche du Canada sur les dynamiques migratoires mondiales.



De l'urgence de colmater les brèches

Plaidoyer pour une politique d'accueil cohérente et exhaustive des immigrants temporaires au Québec

Chenour OECHSLIN

Candidate à la maîtrise
Département de géographie
Université Laval
chenour.oechslin.1@ulaval.ca

Danièle BÉLANGER

Titulaire de la chaire de recherche du Canada sur les dynamiques migratoires mondiales
Professeure titulaire
Département de géographie
Université Laval
daniele.belanger@ggr.ulaval.ca

Table des matières

REMERCIEMENTS	4
FAITS SAILLANTS.....	5
INTRODUCTION	11
1. LES RÉSIDENTS TEMPORAIRES : PORTRAIT ET ACCÈS AUX SERVICES ...	12
Programme des travailleurs étrangers temporaires	13
Programme de mobilité internationale.....	14
Programme des étudiants internationaux	14
Les demandeurs d’asile.....	14
Les visiteurs.....	15
Quelques enjeux rapportés dans la littérature scientifique	15
2. QUESTIONNEMENT DE RECHERCHE ET MÉTHODOLOGIE	17
3. RÉSULTATS	19
3.1 Portrait des organisations participantes.....	19
3.2 Principaux besoins des résidents temporaires en matière de services et facteurs liés à l’accessibilité.....	21
3.2.1 Démarches relatives à l’immigration	21
3.2.1.1 Enjeux liés au statut d’immigration.....	21
3.2.1.2 Venue de la famille d’une résidente ou d’un résident temporaire.....	25
3.2.1.3 Demande de permis de travail ouvert pour les travailleurs vulnérables	28
3.2.2 Services en employabilité subventionnés par le gouvernement québécois.....	31
3.2.2.1 Services en employabilité pour un travailleur ayant un permis fermé.....	31
3.2.2.2 Demande de « dépistage » préalable à l’accompagnement en employabilité	34
3.2.2.3 Obligation de fournir les services en employabilité en français	35

3.2.3 Francisation par l’entremise du MIFI.....	36
3.2.4 Accès aux soins de santé	39
3.2.4.1 Difficultés qu’éprouvent les demandeuses et demandeurs d’asile.....	40
3.2.4.2 Aspects techniques de l’accessibilité aux soins de santé	41
3.2.4.3 Situation des étudiants internationaux non admissibles à la RAMQ.....	41
3.2.4.4 Accès aux soins pendant la période de transition entre deux statuts d’immigration.....	42
3.2.5 Combinaison de facteurs : une caractéristique importante des trajectoires des demandes de services.....	44
3.3 Amélioration des services	47
3.3.1 Développement des services de consultation en immigration.....	48
3.3.2 Besoin des intervenants en matière de documentation et de formation	49
3.3.3 Obstacles administratifs	49
3.3.4 Élimination des barrières liées à la proximité des services et à la mobilité des résidents temporaires	50
3.3.5 Services en employabilité.....	51
3.3.6 Meilleur accès aux soins de santé	52
CONCLUSION	53
BIBLIOGRAPHIE	54
ANNEXE 1 LISTE DES ORGANISMES PARTICIPANTS	55
ANNEXE 2 GUIDE D’ENTREVUE	56

Remerciements

Nous tenons à remercier chaleureusement toutes les personnes représentant les treize organisations qui ont accepté de donner de leur temps et de participer aux entrevues dans le cadre de cette recherche. Le partage de leurs expériences et de leurs observations sur le terrain a grandement contribué à affiner notre compréhension des besoins des résidents temporaires en matière de services ainsi que les enjeux relatifs à l'accessibilité aux services existants. Nous espérons que ce rapport rend pleinement justice à leurs propos.

Nous remercions également le Centre Multiethnique de Québec pour son soutien financier et spécialement Alyssa Aubain, intervenante en immigration temporaire au Centre Multiethnique de Québec, pour sa disponibilité.

Faits saillants

Le présent rapport constitue le bilan des services – en matière d'accueil, d'intégration, d'employabilité et de défense des droits – dont peuvent bénéficier les résidents et résidentes temporaires, dans la grande région de Québec, de la part des organismes qui offrent de tels services. Il énonce les grands défis que pose la forte croissance des immigrants temporaires dans le contexte actuel de la pénurie de main-d'œuvre et des services financés par le gouvernement du Québec qui s'adressent principalement aux immigrants permanents, que ceux-ci aient été admis sur le territoire à titre d'immigrants économiques, familiaux ou humanitaires (réfugiés statutaires).

Des représentants de treize organismes ont accepté de participer à notre étude et de nous faire connaître leur expérience, leurs observations et leurs recommandations dans la perspective de continuer à répondre au mieux à une demande en rapide croissance. **Il ressort de notre analyse un véritable plaidoyer du terrain quant à l'urgence d'agir pour améliorer l'accueil des immigrants temporaires qui, de concert avec les organismes qui les assistent, doivent lutter pour maintenir leur statut migratoire, éviter les situations d'exploitation ou en sortir et se prévaloir de leurs droits, souvent limités.**

Si, depuis 2018, le gouvernement du Québec a choisi d'accueillir moins d'immigrants permanents pour mieux en prendre soin, nous sonnons l'alarme quant à l'urgence que soit reconnue l'inadéquation entre, d'une part, le nombre en forte augmentation d'immigrants temporaires et, d'autre part, les services qui leur sont offerts et les droits dont ils peuvent se prévaloir. La situation en région est particulièrement critique. Nos travaux ont mis en lumière des parcours administratifs morcelés et complexes, marqués par des embûches, des brèches et le non-droit, que les organismes sur le terrain peinent à accomplir avec les ressources à leur disposition. Ainsi, c'est à un véritable changement de paradigme qu'il importe de procéder.



1

Il existe un décalage important entre les besoins des résidentes et résidents temporaires et les services qui leur sont offerts ou effectivement fournis.

Le décalage est très marqué au regard des besoins d'accompagnement *dans les démarches administratives et juridiques relatives à l'immigration*.

Le difficile accès à l'information, les longs délais de traitement des demandes, la barrière de la langue ainsi que le manque de coordination entre les institutions et les paliers de gouvernement rendent ces démarches complexes. Les organismes sont sans cesse sollicités pour pallier ces obstacles. Le caractère temporaire du permis de séjour occasionne des démarches constantes en vue de maintenir ou de régulariser un statut. Or, les services de consultation et d'aide juridique s'avèrent insuffisants. Cette situation conduit les intervenantes et intervenants à proposer un accompagnement juridique pour lequel ils ne sont pas formés et à outrepasser leur mandat initial.

Le cas de la main-d'œuvre étrangère détenant un permis de travail fermé présente des difficultés particulières. Ces personnes, surtout celles qui occupent des emplois peu spécialisés, sont nombreuses à solliciter les organismes. En effet, plusieurs d'entre elles désirent changer d'emploi et de catégorie professionnelle parce qu'elles visent un emploi dans une catégorie de professions qui octroie plus de droits, notamment le regroupement familial et l'accès à la résidence permanente¹. Ce vide en matière de services renforce la dépendance de ces personnes envers leur employeur et peut, dans certains cas, mener à des situations d'isolement et d'exploitation.

¹ Depuis la réforme du Programme d'expérience québécoise (le PEQ), en juillet 2020, les travailleuses et travailleurs étrangers temporaires peu ou pas qualifiés (niveaux C et D de la CNP) ne sont plus admissibles au PEQ. (Ministère Immigration, Francisation et Intégration 2020b)

2

L'inadmissibilité à certains services et droits sociaux sur la base du statut d'immigration ou du type de permis génère de nombreuses difficultés pour les résidentes et résidents temporaires.

La non-admissibilité ou l'admissibilité partielle entraînant des démarches administratives longues et complexes constitue un enjeu de taille pour les organismes de soutien. Par exemple, la question de la non-admissibilité à la Régie de l'assurance maladie du Québec pour certains groupes est sans cesse rapportée comme un problème majeur. C'est le cas pour les étudiantes internationales enceintes, pendant leur grossesse et au moment de leur accouchement, ainsi que pour les conjointes et conjoints des travailleurs peu spécialisés qui ne sont pas admissibles à un permis de travail ouvert. Cette restriction rend très difficile, voire impossible, la réunification familiale, la seule option qui reste étant que les membres de la famille viennent à titre de visiteurs, ce qui place les personnes dans des situations de précarité.

3

Il existe des difficultés majeures concernant l'accès à des services pour des personnes pourtant admissibles.

De nombreuses personnes ayant droit à un service ont beaucoup de mal à s'en prévaloir. Par exemple, les demandeurs d'asile bénéficient d'une couverture médicale de base : le Programme fédéral de santé intérimaire. Or, l'accès aux soins de santé est rendu difficile par la méconnaissance qu'ont de ce programme les personnes exerçant une profession de la santé, par les obstacles administratifs pour la prise de rendez-vous en ligne et par la couverture limitée de ce programme.

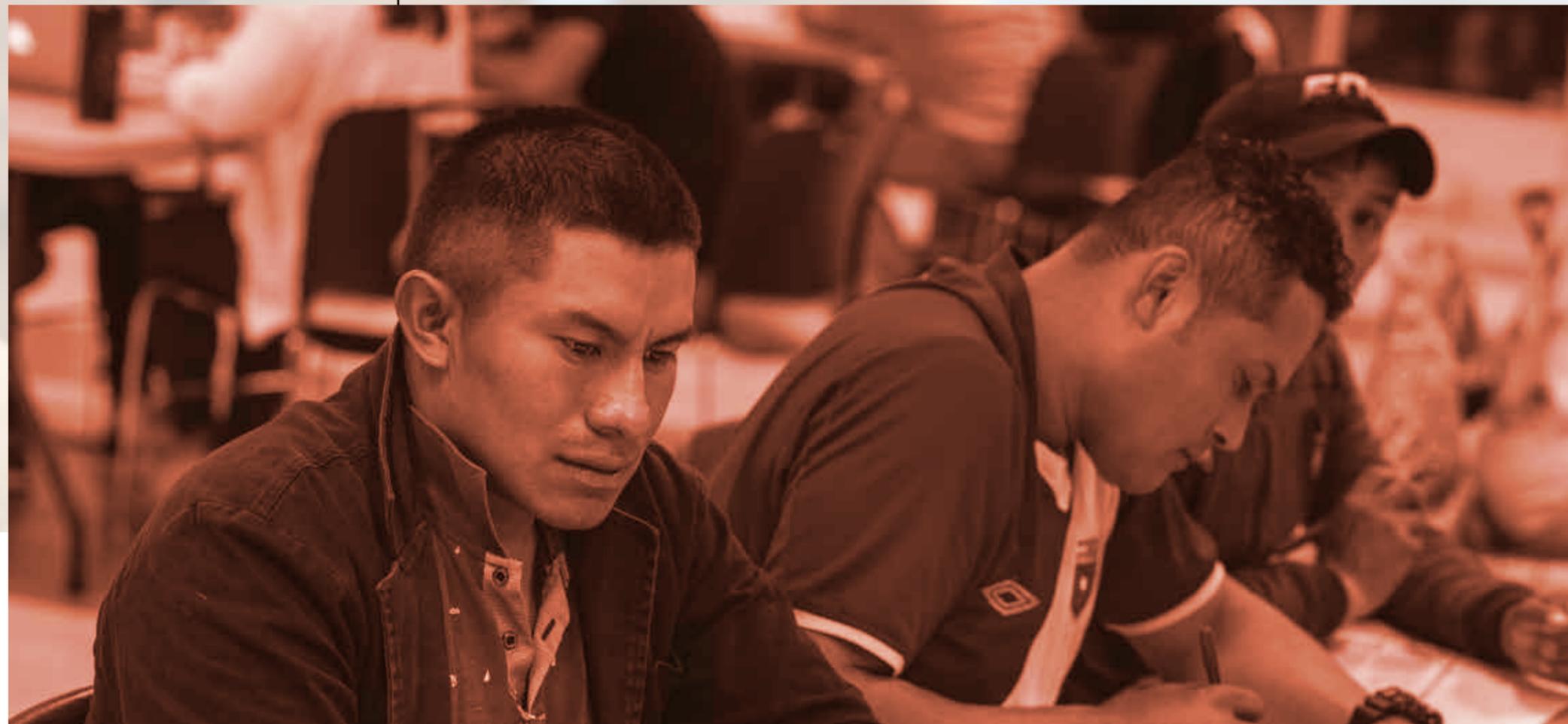
En ce qui a trait aux services provinciaux en employabilité, le processus administratif établi pour la demande de « dépistage » préalable à l'accompagnement d'une résidente ou d'un résident temporaire dans son processus d'intégration socioprofessionnelle ainsi que les critères d'admissibilité constituent des barrières dans l'accès à ce service subventionné, pourtant ouvert à certains résidents temporaires depuis quelques années.

En matière d'accès à la francisation, des enjeux liés à la proximité des services, à l'accès au transport, à l'offre de cours de francisation sur un territoire ou aux délais d'inscription et le manque de solutions pour la garde des enfants s'avèrent des facteurs qui limitent l'accès à ces services auxquels des personnes sont pourtant éligibles. Enfin, les services d'interprétariat sont largement insuffisants en région. Cela pose des difficultés sur les lieux de travail et en ce qui concerne l'accès aux services de santé de première ligne, à l'occasion de visites à l'urgence hospitalière par exemple.

4

La combinaison de plusieurs facteurs et leur enchaînement marquent de façon importante les trajectoires des demandes de services.

L'accumulation des obstacles à surmonter par les personnes munies d'un visa de résidence temporaire rend complexes les situations dans lesquelles elles se trouvent et affecte différentes dimensions de leur parcours migratoire. Les organismes de soutien tentent de colmater les brèches tant bien que mal avec des ressources limitées et des formations plus que déficientes. Le parcours d'intégration des immigrants temporaires est grandement affecté par cet état de fait, lequel peut avoir des retombées négatives qui perdurent, même chez ceux et celles qui obtiennent éventuellement leur résidence permanente.





5

Les restrictions (inadmissibilité) et les obstacles (inaccessibilité) concernant l'accès aux services ont des conséquences sur l'ensemble des services offerts aux résidentes et résidents temporaires.

La plupart des organismes ont d'abord pour mandat d'offrir des services aux immigrants permanents. Or, la forte croissance du nombre d'immigrants temporaires sur le terrain donne lieu à une hausse, forte elle aussi, des demandes venant de cette population. La situation d'inadéquation qui en résulte fait en sorte que l'ensemble des services offerts, incluant ceux qui s'adressent à d'autres catégories d'immigrants, s'en trouve affecté. Les intervenantes et intervenants se sentent débordés, dépassés par une situation qui semble déconnectée des programmes et des politiques proposés par le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration du Québec ou d'autres agences gouvernementales.

Introduction

Au cours des dernières années, le Québec a connu une augmentation exponentielle du nombre de personnes ayant un statut migratoire temporaire. Alors qu'entre 2012 et 2016, la proportion des résidents temporaires représentait seulement 9 % de l'immigration internationale sur ce territoire, elle atteignait 64 % en 2019 (Institut du Québec 2022 : 36). Les résidents temporaires forment un groupe très hétérogène qui comprend globalement les travailleuses et travailleurs migrants temporaires, celles et ceux qui sont passés par le Programme de mobilité internationale, les étudiantes et étudiants internationaux, les personnes qui ont fait une demande d'asile ainsi que les visiteuses et visiteurs. Cette diversité des profils suppose des réalités de vie et des besoins variés mais, surtout, elle implique des droits sociaux et un accès différencié aux services selon, par exemple, le type de visa de séjour et/ou de travail, la nationalité ou encore la durée du séjour. Le statut d'immigrant temporaire est très souvent qualifié de « précaire » à cause de l'accès réduit à des services et à des droits sociaux et du caractère temporaire ou conditionnel de l'autorisation de séjour (Amnistie 2022)

Pendant cette même période et de manière parallèle, les organismes du domaine de l'immigration recevaient de plus en plus de demandes de la part de résidentes et résidents temporaires à la recherche de soutien et de services pour

lesquels l'admissibilité est conditionnée principalement par des critères liés au statut d'immigration. Alors que l'ensemble des services subventionnés offerts en matière d'emploi² et de francisation ciblait principalement les résidentes et résidents permanents jusqu'en 2019, certaines personnes qui sont résidentes temporaires y sont maintenant admissibles elles aussi, mais sous plusieurs conditions.

En dépit de cette amélioration, les personnes qui interviennent sur le terrain ont de nombreux défis à relever pour répondre aux besoins d'une population diversifiée et elles doivent souvent trouver des stratégies, sur le plan administratif, pour contourner les nombreuses restrictions liées au statut qui limitent l'accès aux services. Au cours des années 2020 et 2021, la pandémie de COVID-19 a accentué les difficultés. Enfin, si certains organismes du secteur de l'accueil et de l'intégration des personnes immigrantes reçoivent du gouvernement du Québec la majeure partie de leur financement, d'autres n'ont pas de contrat avec les ministères et comptent sur des dons privés ; la plupart d'entre eux combinent les deux modes de financement (Bachelier et al. 2020). Il reste que, pour offrir leurs services et des activités aux immigrants temporaires, ces organismes manquent souvent de ressources et doivent compter sur des fonds privés et des bénévoles.

² Pour plus de détails, consulter le document mis en ligne sur le site d'Emploi-Québec, à l'adresse suivante : https://www.emploi.quebec.gouv.qc.ca/guide_mesures_services/02_Generalites/02_6_Acces_pers_imm_serv_et_mes_EQ/Conditions_admissibilite_mesures_actives_EQ_immigrants.pdf.

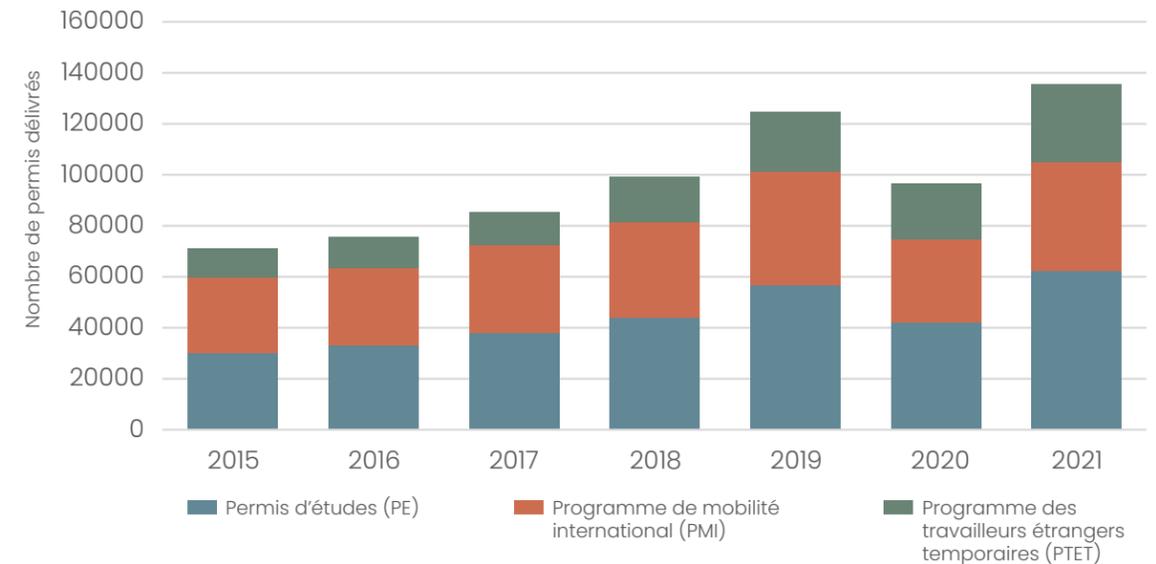


1. Les résidents temporaires : portrait et accès aux services

Au Québec, les personnes bénéficiant du statut de résident temporaire sont, en gros, des travailleuses et travailleurs migrants temporaires, des étudiantes et étudiants internationaux ou, encore, des personnes qui ont soit déposé une demande d'asile, soit obtenu un visa de visiteur. La sélection des travailleurs et des étudiants, par le Canada et le Québec, se fait par l'entremise de trois programmes : le Programme des travailleurs étrangers temporaires, le Programme de mobilité internationale et le Programme des étudiants internationaux. Selon les données les plus récentes du ministère de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté du Canada (IRCC) recueillies par l'Institut du Québec, le nombre de permis temporaires octroyés³ est en constante augmentation depuis 2015. Seule l'année 2020 fait exception, alors que sévissait la pandémie de COVID-19. Comme l'illustre le graphique ci-dessous, le nombre de permis temporaires délivrés au Québec en 2021 a grimpé à 135 600.

³ Ces chiffres prennent en compte uniquement les personnes ayant obtenu soit un permis d'études, soit un permis de travail par l'entremise du Programme des travailleurs étrangers temporaires ou du Programme de mobilité internationale.

Graphique 1. Permis de résidence temporaire délivrés par le gouvernement du Québec entre 2015 et 2021



Source des données : Ministère de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté du Canada et Institut du Québec (Institut du Québec 2022 : 69).

Programme des travailleurs étrangers temporaires

Le Programme des travailleurs étrangers temporaires, créé en 1973 par le gouvernement fédéral, vise à pallier le manque de main-d'œuvre à court terme par des postes offerts temporairement à des personnes de l'extérieur du pays (Frozzini et Mvogo Balla 2021). Avant de délivrer un permis de travail, le ministère de l'Emploi et du Développement social du Canada procède à une étude d'impact sur le marché du travail (EIMT). Aussi appelé « permis de travail fermé », ce permis lie le travailleur à un employeur et au travail précisé dans l'autorisation de séjour temporaire. Le programme comporte quatre volets : les postes à haut salaire, les postes à bas salaire, le volet agricole et le Programme des travailleurs agricoles saisonniers. Il est intéressant de souligner qu'au Québec, en 2019, le nombre de titulaires d'au moins un permis signé dans le cadre du Programme des travailleurs étrangers temporaires était de 23 300, un chiffre qui a connu une augmentation de près de 75 % comparativement à la moyenne des années 2014-2018 (Ministère Immigration, Francisation et Intégration 2020a : 7).

Programme de mobilité internationale

Le Programme de mobilité internationale s'adresse aux travailleurs titulaires d'un permis de travail pour lequel aucune EIMT ne s'avère nécessaire. Il vise tant à favoriser les intérêts économiques, sociaux et culturels du Canada qu'à fournir des avantages concurrentiels au Canada (IDQ, 2022). Il comprend les volets suivants : Ententes, qui concerne les emplois offerts dans le cadre des accords de libre-échange ; Intérêts canadiens, qui s'applique aux emplois visés par le Programme de l'expérience québécoise ou Expérience internationale Canada ; le Programme de permis de travail post-diplôme ; enfin, Autres permis de mobilité internationale. Trois types de permis peuvent être octroyés : fermés, ouverts ou semi-restrictifs (liés à un secteur en particulier ou à une localisation), indépendamment du volet (Coderre-Proulx et Nakache, 2020). Depuis 2015, la grande majorité des travailleuses et travailleurs migrants temporaires sont admis au Canada par l'intermédiaire de ce programme (IDQ, 2022 : 69). Par exemple, en 2018, la proportion s'établissait à près de 75 % (Coderre-Proulx et Nakache, 2020). De plus, une part non négligeable des personnes ayant été admises par le programme de mobilité internationale détiennent un permis de travail fermé, ce taux était de 33 % en 2017 (Vosko, 2022).

Programme des étudiants internationaux

Les étudiantes et étudiants internationaux composent la grande majorité des résidents temporaires au Québec. Ainsi, en 2021, un peu plus de la moitié des 135 000 permis temporaires qui y ont été délivrés étaient des permis d'études (IDQ, 2022). Pour pouvoir étudier dans un établissement agréé, ces personnes doivent d'abord obtenir un Certificat d'acceptation du Québec pour études, délivré par le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI), ainsi qu'un permis d'études, émis celui-ci par IRCC.

Les demandeurs d'asile

Les personnes qui déposent une demande d'asile se voient octroyer un visa de résidence temporaire, d'une durée limitée et révoquant en tout temps (Gouvernement du Canada 2022). Elles peuvent par ailleurs demander et obtenir un permis de travail ouvert, délivré par Immigration Réfugié Citoyenneté Canada, durant la période de traitement de leur demande d'asile. En 2017, le Canada a connu une augmentation du nombre de demandeurs d'asile (Statistique Canada 2019). Presque la moitié de ces personnes arrivées au Canada en 2017-2018 ont déposé leur demande d'asile au Québec, ce qui représentait environ 54 000 personnes (Hanley *et al.* 2019).

Les visiteurs

Les personnes ayant le statut de visiteur reçoivent un visa qui est valide six mois et qui doit être renouvelé depuis l'extérieur du Canada. Il faut préciser que ce visa n'autorise ni le travail ni les études.

Quelques enjeux rapportés dans la littérature scientifique

Les programmes brièvement décrits ci-dessus comprennent une multitude de catégories administratives aux conditions d'immigration et aux droits sociaux extrêmement variables. Le Programme des travailleurs étrangers temporaires fait l'objet de nombreuses critiques car, malgré la dépendance du Canada – qui dure depuis plusieurs décennies – à une main-d'œuvre « flexible », peu de mesures concrètes et efficaces ont été mises en place pour contrer les problèmes d'exploitation et de discrimination que doivent parfois affronter ces personnes (Frozzini et Mvogo Balla, 2021). Au Québec, malgré l'adoption récente de plusieurs mesures d'assouplissement facilitant l'embauche des travailleurs étrangers temporaires, particulièrement des travailleurs peu spécialisés⁴, les inégalités et les restrictions limitant l'accès aux droits sociaux perdurent. Par exemple, contrairement aux travailleuses et travailleurs des domaines spécialisés, les personnes qui occupent des postes correspondant au niveau C ou D de la Classification nationale des professions n'ont pas accès à la résidence permanente par l'intermédiaire du Programme de l'expérience québécoise ; de plus, les conjointes et conjoints ne sont pas admissibles à un permis de travail non assujéti à une EIMT.

Une étude s'intéressant aux travailleurs temporaires révèle d'une part qu'ils occupent des emplois dans tous les secteurs (selon les données du recensement de 2016) et d'autre part que leur revenu d'emploi est globalement inférieur à celui des immigrants économiques récemment arrivés au Canada (Fleury, Bélanger, Haemmerli 2018). Les travaux examinant le programme de mobilité internationale (Coderre-Proulx et Nakache 2020; Vosko 2022) permettent de rompre avec la perception selon laquelle ce programme constitue une voie privilégiée d'immigration pour les travailleuses et travailleurs qualifiés qui, de ce fait, ne se frottent pas aux problèmes que leur statut d'immigration peut soulever au regard de la précarité. D'autres travaux concernant spécifiquement les travailleurs

4 Deux exemples illustrent ce point : 1) Une entente entre les gouvernements du Canada et du Québec exempte, entre décembre 2021 et décembre 2024, les employeurs québécois de satisfaire à certaines exigences posées pour le recrutement des professionnels peu spécialisés (niveau D de la CPN), sauf celle de procéder à une EIMT – mais l'employeur n'a pas à démontrer ses efforts relativement au recrutement d'employés canadiens ou de résidents permanents. Les postes vacants visés sont les suivants : caissier, commis, concierge et serveur (<https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/services/travailleurs-etranagers/quebec.html>) ; 2) Depuis janvier 2022, les employeurs peuvent embaucher, dans la limite de 20 % (contre 10 % auparavant), des travailleuses et travailleurs migrants temporaires pour occuper des postes à bas salaire dans certains secteurs économiques comme exploitation forestière, soins de santé, fabrication d'aliments, de produits en bois ou métalliques, hébergement et restauration ou gestion de société et services administratifs (<http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/employeurs/embaucher-temporaire/recrutement-bas-salaire/recrutement-general.html>).

temporaires qualifiés, mettent en lumière qu'en dépit d'un régime de droit les favorisant, le caractère temporaire de leur statut contribue à les rendre vulnérables aux abus et aux situations de précarité et ce, quel que soit le programme d'immigration choisi ou leur nationalité (Bélanger, Ouellet, Fleury 2019). L'analyse des parcours des résidents temporaires vers la résidence permanente révèle aussi les manières dont différents facteurs propres à ce processus de transition prolongent les situations de précarité ou en créent des nouvelles (Bélanger, Ouellet, Coustère et Fleury, 2023).

Les étudiants internationaux forment la plus grande proportion des résidents temporaires au Canada et leur nombre a augmenté de façon constante au cours des dernières décennies, la seule exception étant en 2020 où leur nombre était en baisse en raison de la pandémie de COVID-19 (Crossman, Choi, Lu et Hou 2022). Bien qu'ils viennent au Canada principalement pour étudier, ils représentent une source de main-d'œuvre importante pour le marché de l'emploi canadien (Crossman, Choi, Lu et Hou, 2022). En dépit de cela, au Québec, ils font face à de nombreuses difficultés dues notamment à un accès limité à certains droits comme les logements subventionnés, l'inadmissibilité à la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) pour certains ou encore des frais de scolarité très élevés pour la plupart d'entre eux. De plus, la réforme du PEQ en 2020 a renforcé ces situations de précarité, en modifiant les conditions d'accès à la résidence permanente par ce programme, pour les étudiants diplômés⁵.

⁵ Depuis cette réforme, il est désormais obligatoire d'acquérir une expérience de travail post-diplôme de durée variable avant de pouvoir entamer les démarches pour le Certificat de sélection du Québec et par la suite de la résidence permanente.

2. Questionnement de recherche et méthodologie

L'objectif général de la présente étude est de dresser un portrait tant des besoins en services des résidentes et résidents temporaires dans la grande région de Québec que de l'ensemble des services qui leur sont offerts. À cette fin, nous souhaitons entendre les personnes qui interviennent sur le terrain au sujet des services les plus sollicités par les résidents temporaires de tout statut et des obstacles qui en limitent l'accès ; nous voulions aussi connaître leurs suggestions relativement aux façons d'améliorer les services.

Dans la mesure où nous avons pour objectif de comprendre la spécificité et la complexité de la situation quant à l'accès des résidents temporaires aux services existant dans la région de Québec, la démarche qualitative nous a paru la plus adaptée (Morange et Schmoll, 2016). Un courriel a été envoyé, en juillet 2022, à une quinzaine d'organismes communautaires couvrant les territoires de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appalaches. Très vite, ces organismes ont montré un vif intérêt à participer à notre étude.

Nous avons mené en tout treize⁶ entrevues semi-dirigées auprès d'intervenantes et intervenants d'organismes communautaires (incluant une directrice et un consultant en immigration). Ces organisations, qui travaillent auprès de la population immigrante en général, ont des mandats et des missions variés (voir l'annexe 1 – Liste des organismes participants). Les entrevues ont eu lieu en août et en septembre 2022, en présence ou par vidéoconférence dans certains cas. Elles portaient sur les caractéristiques des organismes, les services qui leur sont demandés et ceux qu'ils offrent aux résidents temporaires, les problèmes qui se posent à ces derniers quant à l'accessibilité des services ainsi que les façons d'améliorer ceux-ci (voir l'annexe 2 – Guide d'entrevue). Le logiciel Nvivo a été utilisé pour classifier les données et analyser les transcriptions des entrevues. Les citations (en orange dans le texte) émaillant les résultats sont extraites de ces transcriptions.

⁶ La treizième entrevue a été faite par une collègue dans le cadre d'un projet similaire au nôtre.



3. Résultats

3.1 Portrait des organisations participantes

Les organismes communautaires que nous avons rencontrés assument différentes missions. Six (Centre multiethnique de Québec, Le Tremplin, Carrefour d'action interculturelle, Service d'aide à l'adaptation des immigrants et immigrantes, Carrefour emploi Lotbinière et Accès Travail Portneuf) ont pour mandat principal l'accueil ainsi que le soutien à l'installation et à l'intégration des personnes immigrantes ; deux (Centre des travailleurs et travailleuses immigrants ainsi que Réseau d'aide aux travailleuses et travailleurs migrants agricoles du Québec) sont spécialisés en défense des droits des travailleurs immigrants ; quatre (Centre R.I.R.E. 2000, Service d'orientation et d'intégration des immigrants au travail, Option-travail et Québec International) se consacrent surtout aux services de soutien à l'intégration socioprofessionnelle. Le dernier participant est un consultant en immigration dans un établissement d'études. Certains de ces organismes se situent dans la ville de Québec et d'autres, en région. La plupart d'entre eux couvrent un grand territoire ; certains se déplacent vers leur clientèle, alors que d'autres proposent leurs services et activités à un endroit précis, généralement là où se trouvent leurs bureaux. On voit déjà poindre la question de l'accessibilité des services, notamment sous les angles de leur proximité et de la mobilité des résidentes et résidents temporaires. Ce sujet a souvent été abordé pendant les entrevues et il reviendra tout au long de la présentation des résultats.

Nous avons interrogé les organismes sur les profils migratoires et sur les conditions d'admissibilité des résidentes et résidents temporaires à leurs services. Si quelques organismes excluent certaines catégories d'immigrants, comme les personnes ayant le statut de visiteur ou qui n'en ont aucun, à cause de leurs mandats gouvernementaux, la plupart d'entre eux élargissent leurs services à tous (incluant les personnes qui ont soit le statut de demandeur d'asile ou de visiteur, soit un permis de séjour temporaire (PST) pour les victimes de violence familiale et celles qui ont perdu leur statut) grâce à des subventions non gouvernementales ou au bénévolat.

Par exemple, quelques organismes accompagnent les personnes ayant le statut de demandeur d'asile dans diverses démarches, même si la seule subvention gouvernementale qu'ils reçoivent pour cette population consiste en l'aide à la recherche d'un logement⁷. De même, le travailleur qui possède un permis de travail fermé et qui occupe un emploi mais qui souhaite en changer n'est officiellement pas admissible au service d'emploi subventionné par Emploi-Québec ; il arrive cependant qu'un organisme l'accompagne quand même. Les montants de ces services « informels » sont imputés au budget privé dont disposent les organismes.

Au cours des discussions portant sur l'admissibilité aux services, plusieurs participantes et participants ont soulevé des questions sur le financement. Une partie, variable selon les organismes, de l'argent dont disposent ceux-ci vient des subventions ministérielles. Le MIFI et Emploi-Québec mandatent des organismes pour qu'ils donnent, à la population immigrante, des services de soutien à l'installation, à l'intégration et à l'employabilité. L'admissibilité aux programmes subventionnés par les ministères varie selon le statut d'immigration (Charrette, 2021). Les critères d'admissibilité préétablis rendent difficile l'intervention dans la mesure où ils entrent en conflit avec les valeurs du milieu communautaire, marqué par l'accueil inconditionnel et le fait d'offrir des services sans égard au statut d'immigration. De plus, cette catégorisation ne correspond ni aux besoins ni aux réalités de vie, diverses et complexes, que constatent le personnel qui intervient sur le terrain. Les propos d'une intervenante traduisent bien à la fois le malaise qu'engendrent l'application de critères et les catégories créées dans les programmes de subvention ainsi que le décalage par rapport aux besoins réels :

» *Ils [MIFI] ont de plus en plus d'outils de mesure sur l'efficacité de nos services. [...] On donne les services dont les gens ont besoin et eux, avec leur vocabulaire, ils sont tellement déconnectés. Au lieu de partir du terrain et se dire : « Quel est le programme qu'on doit développer ? Qui a besoin de quoi ? » [...] Des fois, on sait plus quelle case on doit cocher dans leur évaluation par rapport à un service qu'on a donné.*

⁷ Le Programme d'accompagnement et de soutien à l'intégration comprend plusieurs volets qui précisent les types de services auxquels différentes catégories de résidents temporaires sont admissibles. La subvention couvre uniquement l'aide à la recherche de logement dans le cas des demandeuses et demandeurs d'asile.

3.2 Principaux besoins des résidents temporaires en matière de services et facteurs liés à l'accessibilité

Nous avons questionné les participants sur les services dont les résidents temporaires ont besoin et sur les difficultés qu'ils constatent, dans le cadre de leur intervention, au sujet de l'accès aux services existants. Les thèmes rapportés avec le plus de constance au cours des entrevues sont : le besoin d'accompagnement dans diverses démarches relatives à l'immigration, l'accès restreint aux services de soutien en employabilité et à la francisation qui relèvent du MIFI – malgré l'ouverture récente de ces services subventionnés à certaines catégories de résidents temporaires –, l'accès parfois difficile aux soins de santé ainsi que l'addition des enjeux. Les questions de nature bureaucratique, celles qui se rapportent à la proximité des services et à la mobilité des résidents temporaires ainsi que la barrière de la langue se retrouvent, de manière transversale, dans tous ces thèmes.

3.2.1 Démarches relatives à l'immigration

La complexité des démarches concernant l'immigration ainsi que le manque de services et de ressources pour les résidentes et résidents temporaires s'avèrent des résultats phares de notre étude. Les principaux motifs pour lesquels les organismes sont le plus souvent sollicités sont en rapport avec les démarches administratives et juridiques pour conserver, renouveler, modifier ou régulariser un statut d'immigration temporaire, avec celles qui visent à faire venir la famille ou avec la demande d'un permis de travail ouvert pour les travailleurs vulnérables.

3.2.1.1 Enjeux liés au statut d'immigration

Les organismes sont souvent sollicités pour les formalités suivantes : le renouvellement d'un permis de travail ouvert et d'un permis d'études, la demande d'un permis de travail pour les conjointes et conjoints de personnes en emploi ou aux études, ainsi que la demande de résidence permanente. Plusieurs facteurs, de nature administrative, expliquent ce besoin, grandissant, d'être accompagné pour effectuer les démarches relatives à l'immigration. Participantes et participants s'accordent à dire que l'accès à l'information au sujet de différentes procédures d'immigration, sur les sites Web du MIFI et d'IRCC, n'est pas facile. Bien que toutes les marches à suivre et les informations y figurent, celles-ci ne se trouvent pas facilement, car « c'est très, très dense, ce n'est pas facilement navigable », selon une intervenante, et « ce n'est pas uniformisé et pas très intuitif », selon une autre. La plupart du temps, les intervenants expliquent et vulgarisent les informations se trouvant sur les

sites Web de ces ministères et jouent alors le rôle, selon une intervenante, de « *facilitateur d'accès à l'information* ». La situation devient d'autant plus difficile lorsque s'ajoute la barrière de la langue. Ainsi, plusieurs intervenants accompagnent surtout des personnes qui maîtrisent peu le français dans diverses démarches liées à leur statut d'immigration. Le fait d'avoir des équipes multilingues, un point fort de la majorité des organismes, facilite les choses, comme l'explique une intervenante :

» *Les demandeurs d'asile qui viennent pour un renouvellement d'un permis de travail, ça, ça arrive assez régulièrement, parce qu'on parle l'espagnol et que l'enjeu est surtout au niveau de la compréhension.*

Les personnes que nous avons rencontrées insistent sur les conséquences de ces difficultés. Elles considèrent que des démarches en apparence simples, par exemple la demande de renouvellement d'un permis d'études traitée par IRCC, sont en réalité complexes parce que « *l'impact d'une erreur, même minime, peut avoir des conséquences extrêmement graves dans le parcours de la personne* », comme le précisait un intervenant.

La question des délais déraisonnables pour le traitement des demandes d'immigration, omniprésente dans les propos des personnes qui ont participé à l'étude, constitue une autre raison de s'adresser aux organismes communautaires. Ces longs délais ont de multiples répercussions sur le parcours des résidents temporaires. Par exemple, un intervenant raconte le cas d'étudiants dont la demande de renouvellement du permis d'études a été refusée par IRCC, parce que leur dossier était incomplet, et ce, quelques jours seulement avant qu'ils reçoivent leur Certificat d'acceptation du Québec (CAQ) pour études. En fait, même si un étudiant respecte les délais et demande un CAQ pour études trois mois avant la date d'expiration de son permis d'études, il pourrait décider de déposer sa demande de permis d'études à IRCC, même s'il n'a pas encore reçu ce certificat, en y joignant une lettre dans laquelle il explique la situation. Il est possible de procéder ainsi pour le renouvellement du permis de travail. Le personnel d'IRCC doit alors attendre que le travailleur obtienne les résultats de l'EIMT et le CAQ pour études avant de rendre une décision. Toutefois, cette façon de procéder ne s'applique pas aux étudiantes et étudiants. Les longs délais administratifs ainsi que l'application d'une mesure juridique différenciée ont pour conséquence de retarder l'émission des permis et d'affecter des projets d'études.

Une autre intervenante parle de demandeurs d'asile, arrivés depuis peu au Québec, qui devront attendre un an ou deux avant d'être convoqués à leur première audience devant la Commission de l'immigration et du statut de réfugié au Canada et d'obtenir leur document du demandeur d'asile. Étant donné que, sans ce document, ils ne peuvent pas solliciter un permis de travail ouvert, ils

se retrouveront dans une situation de précarité financière. Dans l'extrait qui suit, une intervenante évoque les conséquences de cette longue attente, tant pour les personnes qui ont fait une demande d'asile que pour la société d'accueil :

» *On a des clients qui ont un rendez-vous fixé en 2025 ! [...] Et puis, tant qu'ils n'ont pas ce document [document du demandeur d'asile], ils ne peuvent pas demander un permis de travail. [...] Ils n'ont pas le choix de rester sur l'aide sociale. Et puis, on manque de travailleurs au Québec. [...] C'est contradictoire parce que le provincial fait des campagnes comme « ah ! il faut travailler légalement » et tout mais, concrètement, comment tu fais avec l'aide sociale, avec 1 200 \$, quand tu as trois enfants, un loyer et puis que tu n'as pas d'allocation ?*

La difficulté, voire l'impossibilité, de communiquer avec les institutions responsables du traitement des dossiers d'immigration est un autre élément qui complexifie les démarches relatives à l'immigration. Elle génère beaucoup de stress chez les personnes immigrantes ayant un statut temporaire et un sentiment d'impuissance chez celles qui les accompagnent. Des participants croient qu'avoir des voies de communication ainsi que des contacts privilégiés avec IRCC et le MIFI faciliterait leur travail en plus de permettre d'accélérer le traitement des demandes. Quelques organismes ont recours aux services des bureaux de députés fédéraux ou provinciaux. En effet, les adjoints de circonscription peuvent obtenir de l'information au sujet d'une demande d'immigration en cours grâce à leurs canaux de communication. Ils apportent un soutien important aux intervenants, qui les considèrent comme des personnes-ressources. Bien que la collaboration avec les bureaux des députés soit fort appréciée et considérée comme essentielle, la situation n'est toutefois pas optimale, nous ont dit d'aucuns, car le processus implique plusieurs acteurs, ce qui peut prolonger l'obtention de l'information.

Par ailleurs, quelques organismes animent des séances d'information générale sur diverses démarches relatives à l'immigration, comme le renouvellement d'un permis d'études ou la demande de résidence permanente, instaurées par les gouvernements provincial et fédéral. Deux de ces organismes offrent aux travailleurs étrangers temporaires et/ou aux étudiants internationaux un service de consultation gratuite, d'une durée de trente minutes à une heure, avec un avocat en immigration. Même si ces services sont appréciés et très sollicités de la part des résidents temporaires, ils ne répondent pas à tous les besoins. Plusieurs participants ont déploré le manque important de ressources juridiques à l'intention des personnes se trouvant dans des situations dites « exceptionnelles ». Ils disent compter de plus en plus de personnes sans statut ou ayant un visa de

visiteur parmi leur clientèle. Il peut s'agir d'une étudiante dont le permis d'études n'est plus valide, d'un travailleur temporaire possédant un permis de travail fermé et qui a quitté son emploi, d'une demandeuse d'asile déboutée ou, encore, d'un membre de la famille qui a le statut de visiteur. L'accompagnement consiste alors à entreprendre diverses démarches visant à faire régulariser le statut de la personne, par exemple l'aider à obtenir soit un nouveau permis de travail fermé, soit un permis de séjour temporaire (PST) pour les victimes de violence familiale, ou à demander la résidence permanente pour des considérations d'ordre humanitaire. De par leur complexité, ces démarches ne peuvent être menées sans l'aide de spécialistes du domaine juridique, comme une avocate ou un consultant en immigration. Encore ici, la précarité financière guette, ainsi que le disait une intervenante : « *Le problème, c'est que les gens qui sont dans ces situations-là [perte de statut], souvent, les problèmes financiers embarquent aussi.* »

Ainsi, plusieurs facteurs – le manque de services juridiques à prix abordables, les longs délais pour le traitement des demandes, les obstacles limitant l'accès à l'information, les difficultés financières ainsi que la barrière de la langue – conduisent d'abord les demandeurs à utiliser des voies « alternatives » en sollicitant l'aide d'organismes communautaires puis, par ricochet, les intervenants à effectuer un travail colossal d'ordre juridique qui va au-delà de leur mandat principal. Une intervenante a bien exprimé cette réalité :

» *Parfois, on sort de notre mandat [...] comme l'appui juridique. [...] Quand quelqu'un est particulièrement stressé, car ça peut avoir des impacts très, très concrets sur le fait de rester ou pas, bah, on comprend que donner un lien url, ce n'est pas forcément ce qu'il y a de plus sécurisant. [...] Donc, oui, on le fait, parce que c'est dans notre mission d'accompagner les personnes sans statut, mais on n'est pas des conseillers en immigration.*



3.2.1.2 Venue de la famille d'une résidente ou d'un résident temporaire

» *Le service qu'on se fait demander le plus, c'est pour faire venir la conjointe, pour son permis, les enfants et tout. La priorité des travailleurs, c'est vraiment : « Je veux rester ici et je veux que ma famille vienne me rejoindre. »*

L'aide dans les démarches liées à l'obtention d'un visa de résidence temporaire au Canada pour les membres de la famille de personnes venues seules pour étudier ou travailler de façon temporaire est un autre service pour lequel les organismes sont sollicités. Les étudiants internationaux peuvent en principe bénéficier des conseils et d'un accompagnement fournis par des conseillères et conseillers en immigration de leur établissement d'études. En ce qui concerne les travailleuses et travailleurs, l'accompagnement proposé varie beaucoup d'un organisme à l'autre. Bien que les participantes et participants constatent la forte demande pour faire venir les conjointes des travailleurs

qui sont restées au pays, la majorité dit ne pas pouvoir offrir un accompagnement dans ce cas pour différents motifs : « *on n'est pas associé à un cabinet d'avocats* », selon une personne, ou « *il ne faut pas que ça vienne contre l'organisme, là non plus* », selon une autre. D'aucuns fournissent de l'information et des liens Web sur les droits auxquels sont assujettis les travailleurs qui veulent faire venir leur famille, selon le type de permis que ces derniers détiennent ; d'autres orientent directement les travailleurs vers les consultants en immigration ou les agents d'aide à l'intégration du MIFI. En même temps, tous reconnaissent l'insuffisance des services d'aide juridique offerts à un tarif abordable et celle des ressources disponibles pour répondre aux besoins des travailleurs qui veulent avoir accès à l'information et être accompagnés dans leurs démarches.

La recherche d'information par les travailleuses et travailleurs des catégories C et D de la Classification nationale des professions qui veulent faire venir leur famille et ce que la réalisation de ce projet représente ont été mentionnés par plusieurs des personnes que nous avons rencontrées. Contrairement à ce qui est le cas pour les travailleurs qualifiés, les conjointes des travailleurs migrants peu spécialisés ne sont pas éligibles à un permis de travail ouvert. Si elles souhaitent venir rejoindre leur conjoint et s'installer au Québec, elles doivent demander un permis de travail fermé en leur nom ou un permis d'études. L'une des principales observations rapportées concerne la méconnaissance des travailleurs au sujet de cette restriction avant de venir au Canada, la plupart d'entre eux l'apprenant une fois sur place. Les participantes et participants estiment que des acteurs comme les employeurs ou les entreprises de recrutement à l'international manquent de transparence lorsqu'ils ne transmettent pas, volontairement ou non, toutes les restrictions liées au permis de travail au futur travailleur avant son embauche. L'une d'entre elles exprime le désarroi des travailleurs lorsqu'ils découvrent cette restriction liée à leur permis de travail ainsi que son propre sentiment d'injustice et d'impuissance par rapport à ce qui en résulte :

» *J'ai déjà vu un employeur qui avait dit à son employé qu'il pouvait [faire venir sa famille], parce qu'il était ici. [...] C'est des situations qui nous brisent le cœur, quand on voit qu'ils avaient des rêves et puis que, finalement, [...] non, tu ne peux pas amener ta famille. [...] Il y a une ségrégation des statuts qui me révolte, moi, vraiment. Et c'est quelque chose que je trouve difficile pour les gens de comprendre.*

Cette restriction engendre deux cas de figure qui conduisent à leur tour à des demandes de services. Dans le premier, la famille de travailleurs peu spécialisés vient quand même au Canada avec le statut de visiteur. Or, ce statut d'immigration donne un accès extrêmement limité à des services et à des droits sociaux, ce qui crée des conditions de vie très précaires, selon les répondantes et

répondants. Par exemple, la conjointe n'étant pas autorisée à travailler ni à demander de prestations d'aide sociale, elle se trouve sans revenus. Les personnes ayant le statut de visiteur ne sont pas non plus couvertes par les soins de santé publique ; ainsi, les coûts d'une assurance maladie privée et certains frais médicaux non couverts par ces assurances accentuent la précarité financière de la famille. De plus, les membres de la famille du travailleur devant renouveler ce statut d'immigration tous les six mois, un sentiment d'incertitude et d'insécurité se crée. Cet état de fait augmente par ailleurs la dépendance des femmes envers leur conjoint et rend leur situation d'autant plus précaire lorsqu'elles sont victimes de violence conjugale.

Le deuxième cas de figure concerne les travailleurs qui souhaitent changer d'emploi, et donc de catégorie, selon la Classification nationale des professions, afin que leur famille soit autorisée à les rejoindre. Plusieurs des personnes rencontrées nous ont dit être souvent sollicitées par de tels travailleurs, à la recherche d'informations et de conseils juridiques pour connaître les démarches relatives au changement d'emploi tout en voulant s'assurer que cela ne conduira pas à leur renvoi du Canada. Malgré la forte demande, il existe très peu de ressources juridiques à leur intention, l'accompagnement par les organismes reste limité et, en conséquence, les possibilités pour ces travailleurs de changer de permis de travail sont fort restreintes. Deux éléments expliquent les limites de l'intervention par les organismes. Premièrement, dans le cas des travailleurs ayant obtenu un permis de travail fermé, les démarches d'immigration incombent à l'employeur. Voilà qui crée un obstacle majeur au changement d'emploi, même avec l'aide d'organismes communautaires. Deuxièmement, il arrive souvent que le travailleur ne veuille pas dévoiler ses intentions de partir à son employeur avant de connaître ses droits et ses possibilités quant au changement d'emploi, par peur du renvoi. L'extrait suivant illustre bien la complexité de la situation :

» *Souvent, ils nous disent : « Qu'est-ce que je fais ? C'est quoi mes options si je veux changer d'emploi ? » Comme il y a toute une série de procédures d'immigration derrière ça, on n'est pas habilités à donner des conseils [...] et puis, normalement, c'est l'entreprise qui doit faire des démarches auprès d'un conseiller pour faire l'EIMT, etc. Mais justement, ils viennent nous voir parce qu'ils ne veulent pas que l'employeur sache. Et nous, on ne peut pas faire grand-chose.*

Autre élément, qui n'aide pas au mouvement de celui-ci : pour changer de permis, il faut avoir trouvé un nouvel emploi. Or, comme nous le verrons plus loin (à la section 3.2.2), les travailleurs sous permis fermé n'ont qu'un accès très limité aux ressources de soutien en employabilité subventionnées par Services Québec.

3.2.1.3 Demande de permis de travail ouvert pour les travailleurs vulnérables

» *Les abus des droits de travailleurs, je le vois vraiment de plus en plus. [...] Dans ces situations-là, la personne vient nous voir pour savoir quoi faire. C'est vraiment comment faire pour quitter son travail, mais ne pas repartir chez lui.*

Le soutien fourni par les organismes, dans les démarches liées à l'immigration, s'étend à la demande d'un permis de travail ouvert pour les travailleurs vulnérables⁸. Ce sont les répondantes et répondants d'organismes s'occupant soit de la défense des droits des travailleurs immigrants, soit de l'accueil et de l'installation des personnes immigrantes qui en ont parlé, ajoutant que ce type de demande connaît une recrudescence, tant dans la ville de Québec qu'en région. Le premier point soulevé concerne les motifs qui conduisent des personnes en emploi à demander ce permis et leur réticence à dénoncer les abus qu'ils subissent. Les participantes et participants ont rapporté les situations d'abus suivantes : le non-respect des conditions du permis, l'exigence faite au travailleur qui quitte son emploi de rembourser les frais de recrutement, la détention des documents personnels du travailleur, le harcèlement psychologique dans le milieu du travail et l'exploitation financière, notamment, tout en précisant que ces situations ne concernent pas tous les employeurs. On peut néanmoins attribuer ces dérives à la nature même du permis de travail rattaché à un employeur, qui met le travailleur dans une situation de dépendance – qu'un intervenant décrit ainsi :

» *L'idée générale, c'est que le travailleur a un permis lié à un employeur donné et, à cause de ça, il tolère des affaires qu'il ne tolérerait jamais [...] parce qu'il sait que ce n'est pas lui qui a le gros bout du bâton, là. [...] Et les employeurs utilisent le fait qu'ils sont comme pris avec eux et qu'ils ne connaissent pas leurs droits.*

Le personnel intervenant auprès des travailleuses et travailleurs qui cherchent information et soutien en vue d'un changement d'emploi observe chez eux une méfiance qui résulte d'un mélange entre la volonté de quitter leur emploi et la réticence à dénoncer les abus auxquels ils sont soumis,

8 Pour plus d'information, voir <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/publications-guides/bulletins-guides-operationnels/residents-temporaires/travailleurs-etrangers/travailleurs-vulnerables.html>.

par peur des conséquences sur leur parcours d'immigration. Tous les participants expliquent cette réticence par la méconnaissance que ces travailleurs ont de leurs droits, une dépendance à l'égard de l'employeur ainsi que la peur d'être renvoyés dans leur pays d'origine s'ils quittent leur emploi. Dans certains cas, le travailleur s'informe de façon explicite de ses possibilités de maintenir un statut au Canada s'il décidait de quitter son travail ; dans d'autres cas, le recours à l'organisme concerne d'autres démarches administratives et, fait intéressant, il arrive que les intervenants constatent alors des situations d'abus au travail, comme le raconte une participante :

» *On a aussi, tristement, de plus en plus de personnes qui demandent des permis de travail ouverts pour travailleurs vulnérables. [...] D'habitude, ils viennent pour « ah ! j'ai besoin de remplir ma demande de chômage ». On pose des questions pour savoir ce qu'il y a derrière ça. Et là, on se rend compte [...] que ça ne va pas bien au travail.*

Les participantes et participants ayant déjà accompagné des personnes dans leur démarche relative à la demande d'un permis de travail ouvert pour les travailleurs vulnérables mentionnent les problèmes que pose ce programme. D'abord, le processus de demande d'un tel permis s'avère très complexe et le langage bureaucratique qui est utilisé reste difficilement compréhensible, même pour des francophones. Pour arriver à démontrer de manière convaincante la situation d'abus qu'il a connue ou qu'il connaît encore, le travailleur a besoin d'un accompagnement juridique et administratif. Ce type d'accompagnement exige un investissement important de la part des intervenants, d'autant plus qu'ils acceptent en même temps les tâches connexes visant à subvenir aux besoins d'un travailleur qui a quitté son milieu de travail, comme lui trouver un logement transitoire. Les participants estiment non seulement que les ressources dont ils disposent sont insuffisantes pour accompagner tous les travailleurs admissibles à ce programme, mais aussi que cet exercice leur enlève du temps qu'ils n'auront pas pour d'autres activités pourtant essentielles, comme l'explique un intervenant :

» *Plutôt que prendre le temps de faire des démarches pour un permis ouvert, on pourrait avoir plus de temps pour la défense collective des droits, pour faire des démarches [à la] [Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail], pour aller chercher de l'aide pour les conséquences psychologiques. Mais là, on est comme pris à faire la démarche minimale [permis vulnérables] pour assurer la survie finalement.*

La barrière de la langue est un autre facteur qui rend difficile l'accès au permis de travail ouvert pour les travailleurs vulnérables. Les participants ont rapporté que les allophones n'arrivent pas à suivre seuls la procédure de demande de permis ouvert. L'un d'entre eux pense que cette barrière peut décourager une partie des travailleuses et travailleurs, qui finiront par renoncer à entreprendre une démarche. Deux participantes soulignent l'inadaptation du type de preuves exigé par IRCC à la réalité. En effet, s'il s'avère difficile de rassembler les preuves d'une situation de harcèlement psychologique au travail, les fournir sera d'autant plus ardu lorsque la personne aura quitté son emploi. Précisons que l'une des preuves tangibles pour appuyer une demande de permis ouvert est la plainte déposée auprès de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail. Une intervenante rapportait que plusieurs travailleurs renoncent, encore ici, à porter plainte à cause de leur méconnaissance de la langue, de la complexité de la démarche ou de la crainte des conséquences.

Enfin, une répondante a évoqué les problèmes engendrés par la longue attente avant le traitement d'une demande de permis de travail ouvert pour les travailleurs vulnérables. Le délai est fixé à cinq jours ouvrables mais, dans les faits, l'émission de tels permis prend plutôt de deux à trois mois. Ce temps d'attente est lui aussi inadapté à la réalité de personnes qui ont quitté leur travail et qui se trouvent sans aucune source de revenus. L'extrait suivant illustre bien les répercussions du retard sur la vie des personnes qui attendent d'obtenir leur permis de travail ouvert :

» *Et puis, pendant les deux mois qu'eux, ils attendent [leur permis de travail ouvert pour les travailleurs vulnérables], c'est pas tout le monde qui a le chômage, parce que le chômage, il faut avoir fait un minimum d'heures. [...] Et puis, ça prend du temps pour toucher l'indemnisation. [...] Fait que, pendant ce temps-là, ils n'ont rien.*



3.2.2 Services en employabilité subventionnés par le gouvernement québécois

D'autres éléments importants qui sont ressortis des entrevues concernent les services de soutien en employabilité, subventionnés par le gouvernement du Québec et ouverts depuis peu à des travailleuses et travailleurs temporaires, à leurs conjointes et conjoints ainsi qu'aux étudiantes et étudiants internationaux diplômés. Toutefois, selon les personnes que nous avons rencontrées, leur accès aux services est restreint, notamment à cause des critères d'admissibilité basés sur le type et la durée du permis de séjour, des obstacles de nature administrative ainsi que de l'exigence d'offrir en français les services relatifs à l'emploi.

3.2.2.1 Services en employabilité pour un travailleur ayant un permis fermé

Plusieurs constats au sujet des services subventionnés en employabilité concernent les personnes qui ont un permis de travail fermé et qui souhaitent changer d'emploi. Tous les participants ayant abordé ce point ont affirmé que, pour un travailleur qui détient un tel permis, le changement d'emploi et l'accès à des ressources en employabilité sont très difficiles pour diverses raisons. Selon les intervenantes, pour être admissible aux services gouvernementaux, le travailleur doit remplir un certain nombre de conditions ; par exemple, il faut qu'il ait été congédié par son employeur ou qu'il ait quitté



son travail pour des raisons d'abus. Dans ce dernier cas de figure, le travailleur doit, en plus d'avoir déposé une plainte auprès de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, avoir fait une demande de permis de travail ouvert pour les travailleurs vulnérables. En d'autres termes, un travailleur qui souhaite changer d'emploi par intérêt personnel, pour des raisons familiales ou sans justification particulière aura difficilement accès à ces services. On peut voir là un paradoxe dans la mesure où, comme cela a été dit précédemment, plusieurs intervenants rencontrent régulièrement des travailleurs souhaitant obtenir un emploi qui leur permettra non seulement de faire venir leur famille au Canada, mais aussi d'avoir accès à la résidence permanente. Il arrive que des intervenants acceptent d'aider un travailleur dans sa recherche d'un nouvel emploi, notamment en envoyant son curriculum vitae à des employeurs, même si leur organisme n'est pas mandaté par Services Québec pour donner des services à cette catégorie de migrants, comme le montre l'extrait suivant :

» *Si la personne a perdu son travail, parce que ça ne marchait pas ou que l'employeur a supprimé l'emploi, on peut aider la personne dans sa recherche. On va envoyer son CV aux entreprises en disant que c'est un travailleur pour qui il faut faire les démarches d'EIMT. Ce qu'on va faire, c'est l'accompagner, mais il ne peut pas participer à nos activités parce qu'on n'est pas mandaté pour aider cette personne dans sa recherche d'emploi.*

Pour certains organismes s'occupant d'employabilité, une autre façon de venir en aide aux travailleurs qui ont un permis fermé est de solliciter leur réseau professionnel. Ces organismes sont amenés à faire, de manière « informelle », des démarches de placement de personnel qui dépassent leur mandat. Une intervenante raconte avoir fait de telles démarches pour un travailleur alors que la mission principale de son organisme est l'accueil et le soutien à l'installation :

» *On voit des gens qui veulent obtenir un permis fermé pour régulariser leur situation. [...] Là, la personne se trouvait dans une situation où elle ne voulait pas retourner à son ancien travail, elle ne voulait pas retourner au pays, pas de statut, pas un travailleur qualifié. [...] J'avais eu recours aussi au bureau du député pour voir s'il connaissait des employeurs. [...] Ça, c'est difficile pour nous parce que nous, on ne travaille pas en placement, faut qu'on aille recourir à des organismes de placement qui nous disent souvent non.*

Par ailleurs, il faut trouver un nouvel employeur prêt à faire toutes les démarches et à assumer les frais de demande d'EIMT qu'implique l'embauche d'un travailleur ayant un permis de travail fermé. Selon un participant, la principale difficulté consiste à « trouver un employeur qui est prêt à dépenser un 2 000 \$ sur quelqu'un qu'il ne connaît pas, qu'il a pas choisi. Et [un permis] qui peut arriver que dans six mois, à cause des délais ».

Étant donné qu'un permis de travail fermé est lié à un employeur et au poste qui y est inscrit, changer de poste au sein de la même entreprise nécessite de faire une nouvelle demande de permis et de payer les frais afférents à celui-ci. Selon une intervenante, ces démarches, longues et coûteuses, découragent les employeurs :

» *J'ai parlé avec une entreprise. [...] Et elle me disait : « Oui, c'est vrai qu'on peut le faire, ce changement-là de permis, mais il faut que le poste change, il faut que tu refasses un EIMT ; donc, ce n'est pas demain matin et il faut que l'entreprise ait ce poste-là, pour cet individu-là. »*

Enfin, un intervenant souligne les risques inhérents à la démarche même du changement d'emploi : d'une part, tant que la personne n'a pas quitté son emploi, elle n'est pas officiellement admissible aux services de soutien en employabilité ; d'autre part, si elle quitte son emploi et qu'elle ne trouve pas rapidement un autre employeur prêt à l'embaucher, elle risque de perdre son statut d'immigration. Voici un extrait qui illustre bien ces risques :

» *En termes de droit, un travailleur sous permis fermé a le droit de changer d'employeur [...] mais, ceci dit, c'est compliqué [...], c'est la transition entre deux employeurs, ça ne marche pas. D'un coup que la nouvelle demande est refusée et que l'autre employeur se revire de bord. [...] C'est des situations où comment du monde se ramasse sans statut, des fois, et puis qu'il y a plus rien à faire.*

3.2.2.2 Demande de « dépistage » préalable à l'accompagnement en employabilité

Pour qu'une résidente ou un résident temporaire admissible aux services subventionnés de soutien en employabilité puisse bénéficier des activités d'insertion socioprofessionnelle, une demande d'autorisation de service doit être déposée auprès de Services Québec. Il s'agit d'une demande par laquelle l'intervenant justifie la nécessité d'accompagner un résident temporaire dans son processus d'intégration socioprofessionnelle. Toute demande doit être analysée et approuvée par les agentes et agents de Services Québec pour que l'accompagnement puisse commencer. Ce processus administratif, appelé « dépistage », peut prendre entre quatre et six semaines, ce qui retarde le début de l'accompagnement et affecte le processus d'intégration sur le marché du travail du résident temporaire, comme l'exprime un intervenant :

» *Officiellement, on n'avait pas le droit de commencer les démarches tant qu'on n'avait pas fait une demande officielle et qu'elle n'avait pas été analysée en détail. On pouvait avoir là des délais entre quatre et six semaines, entre le moment où je vous rencontre et le moment où j'ai le droit de commencer à travailler avec vous. Et puis après, là, on pouvait commencer ; on relit le CV, le temps que tout ça soit prêt, bah, vous avez peut-être passé trois, quatre mois déjà au Québec, si ce n'est pas plus, et vous n'avez pas encore débuté !*

Cette exigence ne tient pas compte de la situation d'urgence dans laquelle se trouvent des travailleurs ayant obtenu un permis de travail ouvert pour les travailleurs vulnérables. D'une part, la période de validité de leur permis de travail est seulement d'un an et ce permis n'est pas renouvelable, ce qui laisse peu de temps pour trouver un nouvel emploi. D'autre part, durant ce temps d'attente, la plupart d'entre eux n'ont aucune source de revenus ; ils peuvent donc difficilement subvenir à leurs besoins et à ceux de leur famille restée au pays. Selon l'intervenant qui soulève la question, cette exigence ne correspond aucunement à la réalité de travailleurs qui ont « *besoin de services en employabilité qui comprennent l'urgence* ».

En outre, déposer des demandes de « dépistage » auprès de Services Québec représente une charge de travail administratif supplémentaire, ayant des conséquences directes sur la qualité de l'ensemble des services offerts ainsi que sur la qualité du travail d'intervention, comme le mentionne une intervenante :

» *C'est un petit peu comme dire : « Bah oui, on élargit. » Mais, finalement, on doit amputer parce qu'on a moins de temps de le faire. [...] C'est sûr que, si un même travailleur nécessite deux fois plus de temps à cause de la paperasse administrative, bah là, c'est sûr qu'éventuellement, on réduit notre capacité de rencontrer les gens. [...] Et puis ça nous laisse moins de temps aussi de développer nos outils d'intervention. »*

3.2.2.3 Obligation de fournir les services en employabilité en français

» *Le discours officiel, c'est de dire : « Si cette personne ne maîtrise pas assez le français, elle n'en est pas là dans son processus [de recherche d'emploi]. Quand elle maîtrisera le français, vous reviendrez nous voir. » [...] Mais l'envoyer en francisation, est-ce que c'est suffisant pour subvenir à ses besoins, sans allocation, etc. ?*

Une autre situation problématique découle de la règle de Services Québec qui consiste à ne pas fournir de services en employabilité dans une autre langue que le français. Cette agence gouvernementale demande aux organismes mandataires de recommander les personnes qui ne maîtrisent pas suffisamment le français à des cours de francisation ou à un agent d'aide à l'intégration du MIFI. Ce dernier décidera des services auxquels la personne pourra être admissible, après avoir fait un bilan de ses besoins. Une intervenante constate que la règle liée à la maîtrise du français affecte plus particulièrement les demandeurs d'asile allophones, qui ont besoin d'être soutenus dans leur recherche d'emploi. Il faut préciser ici que si, officiellement, les demandeuses et demandeurs d'asile ne sont pas admissibles aux services d'Emploi-Québec, ils sont toutefois admis de manière « informelle » dans quelques organismes communautaires s'occupant de soutien à l'employabilité. Trouver rapidement un emploi constitue un enjeu de survie pour ces personnes, car le montant qu'elles perçoivent de l'aide sociale ne suffit pas à couvrir tous les frais et elles ne sont pas admissibles à de nombreux services sociaux, tels que des allocations ou le logement subventionné. Ce critère basé sur la maîtrise du français est en contradiction avec les besoins réels des résidents temporaires. D'autant plus que tous les organismes en employabilité que nous avons approchés ont du personnel qui maîtrise plusieurs langues et sont ainsi en mesure d'aider une majorité d'allophones.



3.2.3 Francisation par l'entremise du MIFI

Plusieurs facteurs rendent difficile l'accès aux cours de francisation subventionnés par le MIFI pour certaines personnes qui ont le statut de résident temporaire et qui y ont droit, notamment les étudiants internationaux ayant besoin de cours de francisation à temps partiel pour pouvoir poursuivre leur projet d'études. Selon un intervenant, les délais d'inscription aux cours à temps partiel et en soirée sont souvent très longs, ce qui retarde le processus d'apprentissage du français de nombreux allophones et peut affecter leur réussite scolaire. Un autre intervenant mentionne que certains étudiants, principalement ceux qui ont des enfants, aimeraient suivre les cours de francisation la fin de semaine, ce qui faciliterait pour eux la conciliation études-famille.

Certains de ces facteurs interviennent principalement dans les régions du Québec. En effet, le manque de places est encore plus marqué en région, où le nombre d'établissements accrédités pour donner les cours est réduit. S'y ajoutent la distance à parcourir pour se rendre au centre de francisation et le manque de moyens de transport en commun. La double question de la proximité des services et de la mobilité constitue un enjeu, surtout pour les travailleurs temporaires du domaine agricole qui résident chez leur employeur et dont la mobilité dépend de celui-ci. Une intervenante explique bien leur situation :

» Les travailleurs, enfin les bas salaires, qui habitent à la ferme, ils ont droit à la francisation du MIFI, et ils auraient pu avoir accès aux cours du soir [...], mais c'était au niveau du transport que ça a posé problème. [...] Ils ont une voiture fournie par l'entreprise, mais ils peuvent l'utiliser que pour leurs « besoins essentiels » [guillemets mis par la participante] [...] comme l'épicerie, le rendez-vous chez le médecin, la pharmacie. Mais alors, quand c'est du social là, on repassera !

La question du transport se combine à celle du manque de solutions concernant la garde des enfants pour les conjointes des travailleurs qui habitent dans des régions du Québec. Les personnes que nous avons rencontrées rapportent deux situations problématiques : premièrement, lorsque les transports en commun sont peu développés, ces femmes doivent compter sur leur conjoint pour les déplacements en voiture ; deuxièmement, celles qui ont des enfants d'âge préscolaire et qui parlent peu français ne peuvent pas participer aux cours de niveau débutant, lesquels exigent la présence des élèves. Ces difficultés se trouvent amplifiées lorsque les conjointes ont un faible niveau de scolarité et doivent suivre des cours d'alphabétisation. Une intervenante qui travaille en région relève une contradiction entre les critères d'admissibilité à la francisation et les services offerts : alors que le MIFI impose des cours d'alphabétisation aux personnes ayant un faible niveau de scolarité, l'offre est extrêmement réduite et insuffisante, ce qui empêche ces femmes de progresser rapidement dans leur apprentissage du français. L'extrait suivant illustre la situation :

» Mettons, si elle a fait juste sa 5^e année de primaire, elle ne peut pas avoir accès à la francisation du MIFI. Il faut qu'elle suive le cours d'alphabétisation. [...] Le problème, c'est que ces gens, ils se retrouvent sans services parce que le centre d'alphabétisation [...], c'est un cours d'une heure par semaine ou aux deux semaines. Ce n'est pas assez. Et puis, tantôt, je vous disais que certains, ils ne pourront pas l'inclure [la conjointe] dans leur demande de CSQ [certificat de sélection du Québec], c'est justement une de ces femmes-là.

Bien que les questions des longs délais d'inscription aux cours de francisation, du manque de places en garderie et du manque de moyens de transport en région se posent à toutes les personnes immigrantes, peu importe leur statut migratoire, elles affectent particulièrement les résidents temporaires dont le permis de séjour a une courte période de validité. Selon une intervenante, attendre plusieurs mois avant de pouvoir commencer à suivre ces cours a d'importantes répercussions sur tout le parcours d'insertion socioprofessionnelle d'une personne qui a un permis de travail valable seulement un an et demi.

Ainsi, sans surprise, les répondantes et répondants ont insisté sur l'importance d'améliorer l'accessibilité des cours de francisation du MIFI, car « *la francisation est un enjeu primordial [...], de là va découler plein de choses* ». D'abord, la maîtrise du français contribue à l'intégration socioprofessionnelle et donne accès à la résidence permanente au Québec, nous l'avons déjà dit. De plus, elle rend les personnes immigrantes plus autonomes dans diverses démarches administratives pour lesquelles certaines institutions québécoises imposent la communication en français. Une intervenante souligne l'écart, dans les faits, entre l'obligation de maîtriser la langue et l'accès concret aux cours de francisation :

» *Le MIFI dit aux gens : « Vous avez six mois, à partir du moment où vous êtes sur le sol québécois, pour apprendre le français. » Mais le problème, c'est qu'il n'y a pas de francisation l'été [...]. Donc, déjà là, il y a trois mois que la personne, elle ne peut pas vraiment suivre de cours. Et puis, même pour s'inscrire, la personne, elle doit avoir une série de papiers ; elle doit avoir la lettre d'admission de la RAMQ mais, cette lettre-là, ça prend quasiment trois semaines, un mois. Et puis là, la personne doit prendre rendez-vous avec un agent ; ça aussi, ça prend du temps. Fait que là, il y a vraiment une grosse contradiction parce qu'une personne ne peut pas apprendre le français en six mois ; ça prend juste six mois avant qu'elle puisse intégrer les cours de francisation.*



3.2.4 Accès aux soins de santé

Des questions liées aux soins de santé ont été rapportées de manière récurrente par une grande partie des personnes que nous avons rencontrées. Se traduisant de différentes manières, elles concernent toutes les catégories de résidents temporaires. Les plus fréquentes sont : l'accès à l'information sur le fonctionnement du système de santé, la situation des personnes non admissibles à la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ), l'inadmissibilité à la RAMQ durant la période de transition entre deux statuts et, enfin, la difficulté d'avoir recours à des interprètes en région.

D'abord, il est intéressant de constater que des organismes de missions aussi différentes que l'accueil, l'employabilité ou la défense des droits des travailleurs, par exemple, sont sollicités par les résidents temporaires à la recherche tant d'information sur les soins de santé que d'accompagnement pour y accéder. Si certains organismes fournissent des liens Web aux immigrants ou les orientent vers des ressources en santé communautaire, d'autres les accompagnent dans la prise de rendez-vous et l'inscription à la RAMQ ou au guichet d'accès à un médecin de famille. Seul un organisme dispose d'un service d'assistance dans le réseau de la santé, financé par un programme de subvention du MIFI. Comprendre le système de santé et se débrouiller dans son architecture n'est simple pour aucune des personnes immigrantes nouvellement arrivées, et les difficultés s'accroissent dans le cas des résidents temporaires, dont l'accès aux soins de santé est conditionné par plusieurs critères liés au statut migratoire temporaire. Les principales difficultés, rapportées par environ la moitié des intervenants, au sujet des services de santé qui ne sont pas couverts par la RAMQ touchent les personnes ayant fait une demande d'asile et celles qui étudient, qui ont un visa de visiteur ou qui n'ont aucun statut.



3.2.4.1 Difficultés qu'éprouvent les demandeuses et demandeurs d'asile

En ce qui concerne les demandeurs d'asile en particulier, les participants mentionnent, notamment, le nombre insuffisant de cliniques spécialisées qui acceptent les patients détenant une assurance par l'entremise du Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI) ainsi que la méconnaissance du personnel quant à cette assurance, et ce, même au sein d'établissements qui sont des fournisseurs de soins de santé officiellement inscrits au programme. Ces questions ont été évoquées de différentes manières par les intervenants d'organismes actifs dans la ville de Québec ou en région. Par exemple, il est arrivé qu'une intervenante communique avec un établissement de santé dont le nom figure sur la liste des fournisseurs de ce programme d'IRCC et que son interlocutrice n'en connaisse ni l'existence ni le fonctionnement. Il arrive aussi très fréquemment qu'un demandeur d'asile doive payer des frais médicaux puis en réclamer le remboursement. Dans de plus rares cas, la clinique médicale n'accueille aucune personne couverte par le PFSI. En plus d'assurer l'accompagnement lié à l'accès aux soins de santé, certaines intervenantes effectuent des démarches pour sensibiliser le personnel médical à la réalité des personnes immigrantes :

» *Ce qui était difficile, c'est quand le DDA [document du demandeur d'asile] n'était plus renouvelé. Mais ils restent admissibles au PFSI ; j'ai vérifié, ils sont admissibles. Mais les médecins avaient peur de ne pas être payés. [...] J'ai rédigé un papier, je suis allée voir toutes les cliniques pour dire que c'est à la limite de la légalité, qu'on n'a pas le droit de faire payer quelqu'un pour un service alors qu'il est admissible.*

Dans la ville de Québec, les intervenants disent parfois orienter les demandeurs d'asile, mais aussi des personnes ayant le statut de visiteur, vers des ressources communautaires telles que la clinique SPOT ou la Coopérative de solidarité SABSA. Ces organismes ont néanmoins quelques limites. D'une part, ils manquent de ressources, sont sursollicités et les listes d'attentes sont longues. D'autre part, ils ne prodiguent pas certains soins qui impliquent un suivi médical soutenu, comme le précise une participante : « *C'est super ce qu'ils font et on réfère beaucoup, mais ils ne peuvent pas faire la prise en charge globale d'un monsieur qui a, par exemple, le diabète.* »

3.2.4.2 Aspects techniques de l'accessibilité aux soins de santé

Les participantes et participants ont mentionné un élément technique qui rend difficile la prise de rendez-vous médicaux pour quiconque n'a pas de carte d'assurance maladie émise par la RAMQ. Ainsi, il s'avère impossible, notamment pour une personne qui a fait une demande d'asile ou certains étudiants internationaux, de prendre un rendez-vous avec un médecin de famille par l'intermédiaire de « Rendez-vous santé Québec » – la plateforme du gouvernement du Québec mise en ligne à cette fin –, parce qu'il est obligatoire d'y inscrire un numéro de carte de la RAMQ. De plus, certaines cliniques refusent de fixer des rendez-vous par téléphone, alors que c'est le seul moyen dont disposent ces personnes pour obtenir une consultation. Selon un intervenant, « *le Ministère, ils n'ont juste pas pensé à cette clientèle-là* ».

L'impossibilité de prendre rendez-vous en ligne engendre un autre problème : celui de planifier le service d'interprétariat. Deux intervenantes ont mentionné cet enchaînement d'obstacles, qui rend l'accès aux soins de santé encore plus difficile pour les personnes ne maîtrisant pas le français. Une intervenante exprimait à la fois sa propre consternation et le désespoir qu'elle constate chez certaines personnes à statut précaire :

» *Ils ne peuvent pas prendre rendez-vous en ligne parce qu'ils n'ont pas la carte RAMQ, la clinique SPOT est débordée. Donc, les choix qui restent, c'est d'aller à l'hôpital attendre dix heures. Parce qu'aussi, souvent, ils viennent nous voir justement parce qu'ils ne parlent pas la langue, mais là, on ne peut pas prévoir un interprète à l'avance parce que, quand ils vont à l'hôpital, on ne sait pas quand ils vont être pris. C'est vraiment très compliqué.*

3.2.4.3 Situation des étudiants internationaux non admissibles à la RAMQ

La précarité financière des étudiants internationaux – mais encore plus des étudiantes internationales – non admissibles à la RAMQ, que peut aggraver le paiement de frais médicaux, est évoquée à maintes reprises. Les répondants mentionnent que plusieurs de ces étudiantes ont recours à leur organisme essentiellement à cause des frais de grossesse et d'accouchement non couverts, ou partiellement couverts, par les assurances privées. Selon eux, nombre de contrats d'assurance santé contiennent plusieurs clauses et restrictions mal connues des étudiantes. Par exemple, selon

une intervenante, certaines compagnies ne prennent pas en charge les frais de suivi de grossesse ou d'accouchement si l'étudiante était enceinte au moment de signer le contrat d'assurance santé ; d'autres assumeraient ces frais seulement si la grossesse commence au terme d'un délai minimal suivant la date de la signature du contrat. L'extrait suivant donne une idée de l'ampleur que peut prendre l'endettement des étudiantes :

» *En ce moment, on reçoit des appels d'étudiantes qui sont enceintes et elles se rendent compte que ce n'est pas couvert dans l'assurance, et elles cherchent une clinique. [...] On reçoit des appels : « Ah ! J'ai une facture de 18 000 dollars, pouvez-vous m'aider ? ». Et dans ces cas-là, il n'y a pas beaucoup de solutions, tu es obligée de payer.*

Les étudiants internationaux doivent déjà acquitter des frais de scolarité très élevés. Par ailleurs, ils ne peuvent occuper qu'un emploi à temps partiel. Dans ce contexte, assumer les frais de soins de santé, couverts en partie ou non par les assurances privées, précarise davantage leur situation. L'extrait suivant illustre la fragilité de la situation économique de ces étudiants :

» *Ils ne peuvent pas travailler à temps plein. Les frais sont super dispendieux. Quand ils ont une famille, c'est encore pire. Fait que, quand elles se ramassent avec des imprévus, par exemple des grossesses imprévues, ça empire leur situation de précarité.*

Le soutien que les organismes offrent aux étudiantes consiste principalement soit à leur donner des conseils pour conclure des ententes de paiement, soit à les orienter vers des cliniques obstétricales qui acceptent un paiement échelonné ou des ressources qui aident les familles à réduire certaines de leurs dépenses, comme les comptoirs alimentaires ou vestimentaires.

3.2.4.4 Accès aux soins pendant la période de transition entre deux statuts d'immigration

Plusieurs répondants ont abordé la question de l'inadmissibilité aux services de la RAMQ lorsqu'une résidente ou un résident temporaire demande de faire modifier ou renouveler son autorisation de séjour et les conséquences de telles demandes. Il peut s'agir d'une travailleuse dont le renouvel-

lement du permis de travail est en cours ou, encore, d'un étudiant diplômé qui attend son permis de travail postdiplôme. Ces personnes ne peuvent pas s'inscrire à la RAMQ ni renouveler leur demande d'admissibilité tant qu'elles n'ont pas reçu leur nouveau visa de résidence temporaire. Cette période d'inadmissibilité découle de plusieurs facteurs, dont la longue attente pour le traitement des demandes d'immigration, le manque de coordination entre différentes institutions ainsi que la méconnaissance de ces spécificités. Une participante rapportait ainsi la situation dans laquelle se trouve un étudiant diplômé, avec sa famille, alors que sa demande de permis postdiplôme se trouve retardée par le temps d'attente pour obtenir le relevé de notes émis par son établissement d'études : « C'est des situations très précaires parce qu'ils n'avaient pas vraiment de statut. Ils n'étaient plus étudiants, mais ils ne pouvaient pas travailler et ils n'avaient pas accès à la RAMQ. »

Une autre participante a fait le même constat pour des travailleurs dont le renouvellement du permis est en cours :

» *Des fois, tu es comme entre deux statuts et il faut que tu paies le médicament toi-même, mais ça peut coûter 2 ou 300 dollars. [...] Et puis, beaucoup de travailleurs, ils ne savent pas qu'il faut qu'ils renouvellent la RAMQ ; ils se disent que ça se fait automatiquement.*

Cela révèle la fragilité du statut temporaire, qui implique des renouvellements de visa de résidence temporaire à demander régulièrement et des périodes de transition entre deux permis pendant lesquelles l'admissibilité à la RAMQ se trouve suspendue.

D'autres obstacles concernant l'accès aux services de santé sont propres aux régions du Québec. Il s'agit d'abord de la difficulté d'obtenir un service d'interprétariat dans les établissements de santé, qui a été soulevée par deux participantes. Selon elles, les hôpitaux et les cliniques de la région de Québec font rarement appel à des interprètes pour des rendez-vous médicaux, surtout par méconnaissance de l'existence de ce service et des démarches pour en faire la demande. Une autre cause à cette difficulté est le manque d'interprètes. Cela limite l'accès aux soins de santé et nuit à la qualité de ceux-ci, particulièrement pour des travailleurs qui ont un permis de travail fermé – comme le rapportait une participante au sujet des travailleurs du domaine agricole. Pour elle, leur accès aux soins de santé repose sur l'employeur, ce qui soulève un problème éthique fondamental. De plus, en ne proposant pas de service d'interprétariat professionnel, l'établissement de santé maintient le travailleur dans sa situation de dépendance par rapport à son milieu de travail puisqu'il n'a pas d'autres choix que de se faire accompagner à son rendez-vous par un collègue, voire son employeur. La question devient d'autant plus délicate en cas d'accident de travail ou de maladie professionnelle. Pour parer à ces situations et faciliter l'accès aux soins de santé, un organisme de défense des droits des travailleurs offre notamment de prendre un rendez-vous pour une travailleuse ou un travailleur et d'assurer un service

d'interprétariat à distance pendant les consultations médicales. Par ricochet, cela pose un autre problème à cet organisme, qui investit du temps et des ressources dans un service existant déjà dans le réseau de la santé, comme l'exprime cette participante :

» Dans le fond, on pourrait mettre cet investissement ailleurs, dans d'autres services, parce qu'il y a déjà une banque d'interprètes. [...] Mais on est obligé de le faire [interpréter] parce que, souvent, surtout dans les régions rurales, les hôpitaux, ils ne savent même pas qu'ils peuvent faire appel à des interprètes et puis ça oblige la personne à se présenter avec son propre interprète.

Ensuite, le nombre réduit de cliniques médicales fait en sorte d'allonger le temps d'attente pour obtenir un rendez-vous.

Enfin, compte tenu des distances à parcourir et du manque de moyens de transports publics, se rendre dans un établissement de santé représente un défi quand on habite en région. Ce dernier obstacle touche surtout les conjointes accompagnatrices de travailleurs, qui dépendent souvent d'eux pour se déplacer. L'extrait suivant illustre bien leur situation :

» Il y a très peu d'endroits où on peut aller et se rendre à une clinique qui est comme à 50 kilomètres, pour une conjointe qui n'a pas d'auto, c'est vraiment compliqué.

3.2.5 Combinaison de facteurs : une caractéristique importante des trajectoires des demandes de services

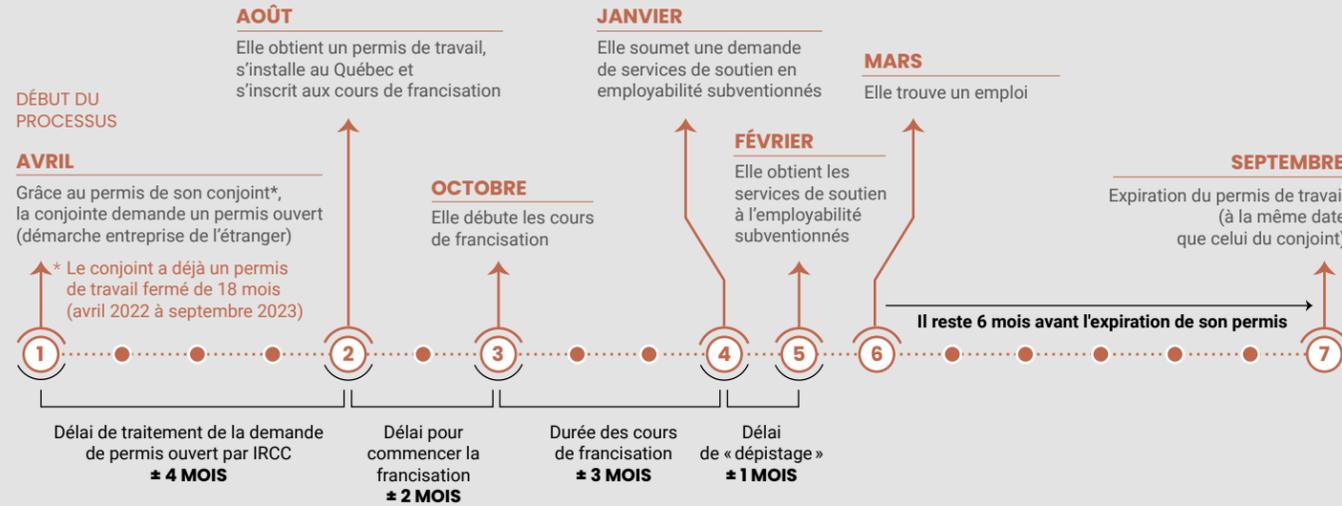
Un regard d'ensemble sur les résultats présentés jusqu'ici permet de constater que les difficultés se posant aux résidentes et résidents temporaires résultent souvent de la combinaison de plusieurs facteurs. Cette conjonction tend à créer des situations assez complexes, que nous illustrons par trois exemples tirés des entrevues. Le premier exemple porte sur une série d'obstacles structurels propres à un territoire qui s'additionnent et affectent le processus d'intégration. Une participante travaillant en région a exposé comment plusieurs facteurs – ici, l'offre de cours d'alphabétisation insuffisante en région ainsi que le manque de services de garde pour enfants et de moyens de transport – se combinent, retardent l'apprentissage du français pour une mère de famille et se répercutent sur son admissibilité à la résidence permanente :

» Pour les gens qui veulent [demander] le CSQ [certificat de sélection du Québec], il y a une nouvelle loi qui dit que les femmes doivent avoir un niveau 4 de français pour que les conjoints puissent l'inclure dans la demande, là. Fait que là, souvent, il y en a plusieurs qui excluent la conjointe de la demande parce qu'évidemment, elle ne parle pas français. Et elle n'est pas sur le point de parler français parce qu'elle habite à une heure du centre de francisation, elle n'a pas d'auto et elle a pas de garderie. [...] parce que le centre d'alphabétisation, c'est un cours d'une heure par semaine ou deux semaines. [...] Donc, il [le conjoint] l'exclut de la demande du CSQ et va l'inclure dans la demande de la RP. Mais jusqu'à tant qu'elle ait la résidence permanente, elle n'aura pas accès à la RAMQ, elle n'aura pas plus accès à la francisation.

Le deuxième exemple concerne les procédures administratives (figure 1). Il ressort de l'analyse de différentes situations rapportées par les participants que l'addition de longs délais et d'exigences imposés par différentes instances gouvernementales constitue une barrière importante au regard de l'accès aux services. Voici le contexte : une femme souhaite rejoindre son époux, un travailleur étranger temporaire qui habite au Canada. Éligible à un permis de travail ouvert pour conjoint, elle dépose sa demande et reçoit son permis de travail plusieurs mois plus tard parce que IRCC met beaucoup de temps à traiter les demandes. Le permis sera valide pendant un an seulement, puisque la date d'expiration de son permis est la même que celle du permis de son mari. À son arrivée, elle attend plusieurs mois avant de pouvoir commencer les cours de francisation offerts par le MIFI, par manque de places en région et à cause d'une offre moins dense durant l'été. Ensuite, lorsqu'elle souhaite profiter des services de soutien en employabilité subventionnés par Services Québec, elle doit attendre environ un mois, soit le délai dans son cas pour l'analyse d'une demande d'admission à ces services. La succession de longs délais a pour conséquence de retarder le processus d'insertion socioprofessionnelle de cette femme, qui pourrait finir par bénéficier d'un accompagnement en employabilité sept ou huit mois seulement avant la date d'expiration de son permis de travail. De façon plus large, elle affecte le parcours migratoire et le processus d'insertion socioprofessionnelle de tous les résidents temporaires parce que leur autorisation de séjour a une durée déterminée et que certaines formalités, comme la demande de « dépistage », ne s'appliquent qu'à eux.



Figure 1. Le cas d'une conjointe non francophone qui rejoint son conjoint travaillant au Canada



Le troisième exemple a trait à des résidentes et résidents temporaires qui se trouvent dans une situation où ils doivent déjà surmonter des obstacles posés par leur statut d'immigration et à laquelle s'ajoute un handicap ou un problème de santé mentale. L'intervenante d'un organisme s'occupant de l'accueil et du soutien à l'installation parlait des démarches liées à la recherche d'un emploi adapté pour une étudiante internationale ayant un trouble du spectre de l'autisme. Cela a été un défi parce que certains des organismes qu'elle a sollicités l'ont dirigée vers d'autres. Les organismes offrant des services d'emploi aux immigrants auxquels elle s'est adressée n'étaient pas mandatés pour accompagner les étudiants, ces derniers pouvant obtenir des services dans leur établissement d'études. Quant au service d'aide à l'emploi de l'établissement scolaire fréquenté par l'étudiante, il ne pouvait l'accompagner, n'ayant rien d'adapté à offrir aux personnes en situation de handicap. Enfin, l'intervenante a approché un organisme de soutien aux personnes handicapées, qui n'a pas pu admettre cette étudiante à cause de son statut et a proposé de l'orienter plutôt vers un organisme en immigration. Ainsi, malgré l'accompagnement, une personne risque de subir une forme de rejet lorsqu'elle se trouve à un point où il n'y a pas d'intersection entre son statut migratoire précaire et ses besoins particuliers, car elle « ne rentre dans aucune catégorie ». L'extrait suivant présente une situation similaire, mettant en jeu cette fois statut d'immigration et santé mentale. Encore ici, la combinaison rend difficile, voire impossible, l'accès à des services adaptés aux besoins :

» Un autre monsieur, il avait des enjeux de santé mentale : au niveau du suivi, j'ai appelé [un organisme de prévention en santé mentale]. Comme il n'a pas de statut, ils ne peuvent rien faire ; ils ont dit d'appeler [un organisme en immigration]. Mais, un service en immigration ne va pas être nécessairement spécialisé en santé mentale. Ça fait qu'on a comme une craque dans' craque, là. C'est des gens qui ont des besoins pour lesquels aucun service n'est disponible.

3.3 Amélioration des services

À notre demande, les participants ont fait des suggestions relativement à l'amélioration des services eux-mêmes et de leur accessibilité. Ils nous ont aussi parlé des ressources et des moyens à mettre en place pour faciliter leur travail auprès des personnes ayant le statut de résident temporaire.



3.3.1 Développement des services de consultation en immigration

Les participantes et participants témoignent en majorité du manque important de ressources dans le domaine de la consultation en immigration, alors que l'accompagnement pour des démarches relatives à l'immigration est le service pour lequel on les sollicite le plus souvent. Ils souhaitent d'abord un plus grand nombre de consultants en immigration dont les tarifs sont abordables, car les résidentes et résidents temporaires qui en ont besoin ne disposent, pour la plupart, que de peu de moyens financiers. C'est le cas, par exemple, des demandeurs d'asile et des personnes qui veulent obtenir un permis de séjour temporaire (PST) pour les victimes de violence familiale. Cette pénurie entraîne de longues attentes, incompatibles avec le caractère urgent de certaines situations qui marquent la réalité des résidents temporaires, comme l'explique une intervenante :

» *Et puis, un service disponible qui comprend l'urgence dans laquelle sont souvent les personnes temporaires, parce qu'attendre deux mois pour un rendez-vous avec un consultant, c'est deux mois que la personne n'a pas de permis, pas de travail, pas de services ; c'est urgent, là.*

Il arrive que des consultants et des avocats donnent des conseils à des tarifs abordables, mais leurs clients doivent eux-mêmes rassembler les documents et remplir les formulaires. Une intervenante mentionne qu'il est très difficile pour une personne d'effectuer seule ces démarches, surtout si elle ne maîtrise pas le français, qu'elle n'a pas d'ordinateur ou qu'elle n'est pas familière avec les outils informatiques. Un organisme a instauré un service de consultation gratuite d'une heure avec un avocat en immigration, mais il n'admet pas les demandeurs d'asile parce que le droit d'asile n'y est pas inclus. Par ailleurs, les organismes de soutien en intégration qui proposent un service d'aide juridique ont besoin d'un financement pérenne pour pouvoir continuer à le faire. Enfin, les répondantes et répondants mentionnent le manque important de services de consultation en immigration s'adressant aux travailleurs étrangers temporaires sous permis fermé. Ces derniers disposent de peu de moyens lorsqu'ils désirent changer d'employeur et les ressources en droit de l'immigration ou en droit du travail s'avèrent clairement insuffisantes en ce qui concerne le traitement des situations d'abus. Il faut toutefois souligner que quelques intervenantes envisagent de suivre une formation de consultant réglementé en immigration québécoise et canadienne pour combler une lacune au sein de leur organisation.



Enfin, des répondantes et répondants aimeraient que leur organisme établisse un partenariat avec des consultants ou des avocats en immigration, lesquels feraient alors office de personnes-ressources en droit de l'immigration. Une telle entente faciliterait leur travail d'accompagnement en cette matière, travail qu'ils assument mais qui ne fait pas partie de leur mandat. Voici la proposition de l'intervenante d'un organisme d'accueil et de soutien en immigration à ce sujet :

» *Si on pouvait travailler avec un cabinet d'avocats ou des consultants, t'sais, pro bono par exemple, ça réglerait beaucoup de choses que moi, je ne peux pas faire. [...] quelqu'un qui serait là pour consultation, pour donner de l'information, pour nous guider en fait.*

3.3.2 Besoin des intervenants en matière de documentation et de formation

Dans le cadre de l'accompagnement qu'ils assurent aux résidentes et résidents temporaires, les intervenants consacrent beaucoup de temps à s'informer au sujet des droits sociaux, variables selon plusieurs critères, ainsi qu'à comprendre les spécificités des programmes d'immigration. Ils aimeraient, en plus de pouvoir disposer d'une documentation à jour, synthétique et accessible, suivre des formations continues ; ils y voient là des moyens qui faciliteraient grandement leur travail. Par exemple, deux personnes suggéraient que de courtes formations soient inscrites régulièrement à leur agenda. Cela créerait un espace consacré à la formation, optimiserait la qualité de leur intervention et leur permettrait de se tenir au courant des programmes, généraux ou particuliers, en matière d'immigration. Une autre mentionnait qu'elle aurait besoin d'avoir des documents de référence au sujet des programmes d'immigration relativement récents, comme la demande de permis de travail ouvert pour les travailleurs vulnérables ou le permis de séjour temporaire (PST) pour les victimes de violence familiale. Pouvoir se référer à des guides rassemblant les droits est encore plus nécessaire pour des recrues qui n'ont ni formation ni expérience dans le domaine de l'immigration et qui doivent se former directement sur le terrain.

3.3.3 Obstacles administratifs

Les répondantes et répondants ont formulé plusieurs recommandations ayant trait à des obstacles de nature administrative que l'expérience leur a permis de constater. Ceux-ci ont des effets considérables non seulement sur les parcours des personnes ayant le statut de résident temporaire, mais aussi sur le travail acharné des intervenants auprès d'elles. Tous estiment qu'une meilleure organisation de l'information sur les sites Web d'IRCC et du MIFI, que le fait d'avoir des contacts



privilegiés ou de pouvoir utiliser des voies communiquant directement avec les agents du MIFI ou d'IRCC et que davantage de transparence dans les décisions rendues constituent autant de moyens de faciliter et d'accélérer leur travail. Voici des propos illustrant ces idées :

» *Ce qu'on aimerait, c'est d'avoir plus de collaboration avec les ministères, plus de transparence aussi de leur côté dans les pouvoirs de décision. [...] Il y a eu des moments, [...] au niveau provincial ou fédéral, ils nous ouvrent des portes pour qu'on puisse leur parler et leur transmettre des cas problématiques [...] Et le temps passe et les portes se referment. [...] On doit passer par des députés et ça prolonge le processus.*

De plus, les personnes que nous avons rencontrées aimeraient que soient raccourcis les délais pour le traitement des demandes de plusieurs types de permis d'immigration – le permis de travail pour les demandeurs d'asile, le permis de travail ouvert pour les conjoints et le permis d'études n'en sont que quelques exemples. Comme cela a déjà été dit, les longs délais affectent la suite des parcours des résidentes et résidents temporaires.

Enfin, les participantes et participants ont insisté sur les changements de fond qu'il est nécessaire d'apporter pour réduire les effets des obstacles administratifs. Plusieurs estiment en effet que, quand bien même les organismes développeraient leurs ressources et tenteraient d'adapter leurs services aux besoins des résidents temporaires, cela ne changera rien au fait que de nombreux changements doivent être apportés par les institutions, comme le précise une intervenante : « Pour moi, c'est les enjeux plus au niveau étatique, les délais, la communication avec les agents. [...] Parce que c'est ça, nous, on a beau faire de notre mieux, on ne peut pas sortir des règles et beaucoup de gens tombent dans les craques de ces règles. »

3.3.4 Élimination des barrières liées à la proximité des services et à la mobilité des résidents temporaires

Selon plusieurs participants, l'accessibilité des services dépend en grande partie de la proximité de ceux-ci ainsi que de la mobilité des résidentes et résidents temporaires. De longues distances géographiques, le manque de moyens de transport personnel et le peu d'efficacité des services de transport collectif limitent l'accès aux services. Ces barrières touchent en particulier les travailleurs étrangers temporaires en région, qu'ils soient logés par leur employeur ou qu'ils vivent en famille. Les participants ajoutent que les bailleurs de fonds ministériels doivent avoir une connaissance

de ces barrières et soutenir financièrement les organismes dans la mise en place de solutions. Au sujet du financement, deux d'entre eux mentionnent que leurs organismes, actifs en région, doivent disposer de plus de moyens pour pouvoir engager des intervenantes et intervenants qui se rendront chez les résidents temporaires pour qui les déplacements sont difficiles. La plupart des organismes offrant des services à domicile ou accompagnant physiquement leur clientèle, comptent sur des bénévoles pour assurer ces activités. Une participante qui représentait un organisme situé dans la ville de Québec demandait elle aussi un financement accru, cette fois pour offrir des cartes d'autobus aux conjointes de travailleurs nouvellement arrivées dans l'optique notamment de faciliter leur participation aux activités et de briser leur isolement. Autres suggestions : déployer les services dans une région en y implantant de nouveaux centres et offrir davantage de cours de francisation sur les lieux de travail, de façon à favoriser la conciliation entre le travail et l'apprentissage du français pour les personnes habitant en région et ayant des moyens de déplacement limités. Enfin, selon deux intervenantes, élargir l'offre de cours en ligne aux personnes de niveau débutant est essentiel pour améliorer l'accès à la francisation des mères de famille, qui n'ont souvent pas de solution pour la garde des enfants et le transport.

3.3.5 Services en employabilité

Les participants suggèrent quelques améliorations au regard des services de soutien en employabilité. Premièrement, le personnel qui travaille pour des organismes s'occupant d'employabilité et qui intervient auprès des résidents temporaires aimerait que l'analyse de leurs demandes de services s'effectue plus rapidement. Selon eux, le « dépistage » retarde le début de l'accompagnement d'un résident ou d'une résidente temporaire, un retard qui aura de multiples conséquences sur son parcours d'insertion socioprofessionnelle. Pour une intervenante, la solution est de supprimer cette procédure administrative afin de pouvoir « rentrer les personnes temporaires comme les permanents dans nos services sans passer par cette bureaucratie ». De plus, cette procédure entraîne une surcharge de tâches administratives qui se répercute directement sur le travail d'intervention, comme le mentionne une participante : « Plus on nous demande la paperasse administrative, plus il nous manque de temps pour intervenir. »

Deuxièmement, les services de soutien à l'insertion socioprofessionnelle devraient mieux prendre en compte les difficultés propres à la situation des personnes ayant un permis de travail ouvert pour les travailleurs vulnérables. D'une part, certains de ces travailleurs, notamment dans les secteurs de l'agriculture et de la transformation alimentaire, sont peu autonomes et ont besoin d'un accompagnement beaucoup plus soutenu que celui qu'on leur offre actuellement. D'autre part, ce permis est valable seulement un an et il n'est pas renouvelable, ce qui place le travailleur dans une situation d'urgence. En effet, il doit trouver rapidement une entreprise qui accepte à la fois de l'embaucher et d'attendre l'échéance de ce permis pour pouvoir l'engager lorsqu'il aura un permis de travail fermé,

cette fois. Selon une intervenante, ces travailleurs ont « *besoin de services en employabilité qui comprennent l'urgence* » car, durant leur recherche d'emploi, ils n'ont aucune source de revenus, alors qu'ils doivent subvenir à leurs besoins et à ceux de leur famille restée au pays. De plus, s'ils n'ont pas trouvé d'emploi après un an, ils doivent quitter le Canada.

3.3.6 Meilleur accès aux soins de santé

Nombre de suggestions concernent l'accès aux soins de santé des résidentes et résidents temporaires. D'abord, le personnel professionnel du réseau de la santé et des services sociaux devrait être mieux informé non seulement des restrictions en matière de droits sociaux et d'accès à divers services, variables selon les statuts d'immigration, mais aussi des difficultés qui se posent à ces résidents. Plusieurs répondants ont souligné l'importance que les établissements qui sont des fournisseurs officiellement inscrits au Programme fédéral de santé intérimaire connaissent mieux ce programme et que d'autres acceptent de s'y inscrire en vue d'admettre sans frais les demandeurs d'asile dans leurs services. En outre, les établissements de santé situés en région devraient mieux connaître et utiliser les services d'interprétariat. Le recours à un service professionnel d'interprète est essentiel de par ce que la consultation médicale met en jeu. Par exemple, lorsqu'un travailleur étranger temporaire résidant chez son employeur est accompagné par un collègue ou son employeur lui-même, la violation de la confidentialité peut avoir des conséquences graves sur son statut d'immigration, comme le renvoi dans son pays.

Enfin, on doit trouver des moyens pour faire mieux connaître aux résidents temporaires le fonctionnement du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que les différentes restrictions liées à leur permis. Rappelons tout de même ici qu'un service d'assistance en santé existe dans un organisme et qu'un tel service est fourni de manière plus ponctuelle par d'autres. L'une des personnes rencontrées faisait la proposition suivante :

» *Je pense que des séances d'information par rapport au fonctionnement du système de santé, ce serait bien : comment on se débrouille dans le système de santé et aussi selon le type de permis, ce qu'ils ont droit ou pas, ce qui est couvert, etc [...] Aussi, la période de carence [...]. Il y a des gens qui se retrouvent avec des dettes parce qu'ils n'étaient pas au courant.*



Conclusion

La présente étude visait à explorer, du point de vue du personnel des organismes communautaires offrant des services à tous les résidents temporaires, les besoins de ces derniers en services ainsi que les enjeux relatifs à l'accessibilité aux services existants. Nous avons rencontré des intervenantes et intervenants ainsi qu'une directrice de treize organismes en immigration de la région de Québec ayant différentes missions. Les résidentes et résidents temporaires qui sollicitent ces organismes pour divers besoins sont : des étudiantes et étudiants internationaux, des travailleuses et travailleurs migrants temporaires, leurs conjointes et conjoints ainsi que des demandeuses et demandeurs d'asile ; s'y ajoutent des personnes sans statut ou ayant celui de visiteur.

Les personnes que nous avons rencontrées nous ont fait part de nombreux enjeux que posent, sur le plan de l'accessibilité aux services, les démarches d'immigration, les services d'emploi et de francisation ainsi que les soins de santé. L'ensemble de leurs témoignages a permis de mettre en lumière la fragilité du statut d'immigration de nature temporaire, quel qu'il soit. D'une part, un tel statut implique des démarches administratives et juridiques aussi complexes que constantes et expose les personnes l'ayant reçu à un risque permanent de le perdre. D'autre part, des restrictions limitant l'accès aux services et aux droits sociaux liés au statut migratoire temporaire, conjuguées à divers obstacles structurels, fragilisent les conditions de vie de tout résident temporaire. Les intervenantes et intervenants font malgré tout preuve d'une grande créativité et d'un investissement remarquable pour contourner les divers obstacles, combler les services manquants ou inaccessibles et atténuer les répercussions de ces situations sur la vie des résidentes et résidents temporaires. Néanmoins, ils reconnaissent un manque de ressources et de financement pour répondre à des besoins croissants et considèrent qu'ils peuvent difficilement pallier les nombreuses restrictions limitant l'accès aux services sans qu'il y ait des changements institutionnels.

Bibliographie

- Amnistie. 2022. Statut migratoire précaire (en ligne consulté le 15 septembre 2022) <https://amnistie.ca/statut-migratoire-precaire>
- Bachelier, P. Shields, J. et Preston, V. 2020. Le rôle des différents acteurs dans le processus d'accueil et d'intégration des immigrants au Québec. Rapport de recherche en collaboration avec l'Université de Reyson, l'Université de York et le partenariat BMRC-IRMU.
- Bélanger, D., Ouellet, M., Coustere, C. et Fleury, C. 2023. Staggered inclusion: between temporary and permanent immigration status in Quebec, Canada, *Nationalism and Ethnic Politics*, DOI: 10.1080/13537113.2023.2174667
- Bélanger, D., Ouellet, M. et Fleury, C. 2019. Les travailleurs temporaires étrangers au Québec. Quels avantages pour les travailleurs qualifiés? *Diversité urbaine*, 19, 49–69. <https://doi.org/10.7202/1065120ar>
- Charrette, A. 2021. La structure de gouvernance de l'immigration et de l'intégration des immigrants au Québec. Rapport de recherche. Université de York, Toronto.
- Coderre-Proulx, M., et Nakache, D. 2020. Le programme de mobilité internationale : enjeux de précarité et d'inégalité parmi les jeunes travailleuses et travailleurs. *Vivre ensemble, Centre justice et foi, Le Webzine*.
- Crossman, E., Choi, Y., Lu, Y. et Hou, F. 2022. Les étudiants étrangers comme source de main-d'œuvre : un sommaire des tendances récentes. *Rapport économique et sociaux*, no 36-28-0001 au catalogue, Statistique Canada, Ottawa, DOI: <https://doi.org/10.25318/36280001202200300001-fra>
- Fleury, C., Bélanger, D. et Haemmerli, G. 2018. Les travailleurs étrangers temporaires au Canada : une sous-classe d'employés? *Cahiers québécois de démographie*, 47(1), 81–108. <https://doi.org/10.7202/1062107ar>
- Frozzini, J. et Mvogo Balla, V. 2021. Connaître ses droits, c'est essentiel ! Guide pour les travailleuses et travailleurs migrants temporaires et les intervenantes et intervenants au Québec. Chaire de recherche du Canada CIGT, Chicoutimi
- Gouvernement du Canada. 2022. Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés. (en ligne consulté le 20 janvier 2022) <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/i-2.5/textecomplet.html>
- Hanley, J., Cleveland, J., Salamanca Cardona, M., Turcotte-Plamondon, M., Wolofsky, T., Leloup, X., Merry, L., et Rose, D. 2019. Les parcours d'installation des demandeurs d'asile au Québec. Rapport de Recherche suventionné par les Fonds de recherche Société et Culture Québec. Programme Actions Concertées. Université McGill.
- Institut du Québec. 2022. Portrait de l'immigration au Québec. L'intégration économique à la hausse... mais les besoins aussi. (En ligne consulté le 10 septembre 2022) <https://institutduquebec.ca/portrait-de-limmigration-au-quebec-lintegration-economique-a-la-hausse-mais-les-besoins-aussi/>
- Ministère Immigration, Francisation et Intégration. 2020a. 2014-2019. L'immigration temporaire au Québec. (En ligne consulté le 12 août 2022) http://www.mifi.gouv.qc.ca/publications/fr/recherches-statistiques/Portraits_Immigration_Temporaire_2014_2019.pdf
- Ministère Immigration, Francisation et Intégration. 2020b. Fiche technique : Programme de l'expérience québécoise. (En ligne consulté le 20 janvier 2023) <https://www.quebec.ca/nouvelles/actualites/details/programme-de-l'experience-quebecoise-peq-une-reforme-du-peq-qui-sinscrit-dans-la-modernisation-du-systeme-dimmigration-quebecois>
- Morange, M. et Schmoll, C. 2016. Chapitre 1. L'approche qualitative en géographie : une démarche et une posture. Dans *Les outils qualitatifs en géographie*. Paris : Armand Colin, 17-32.
- Québec. 2022. Conditions de sélection pour le volet Travailleurs temporaires. (En ligne consulté le 20 août 2022) <https://www.quebec.ca/immigration/programmes-immigration/programme-experience-quebecoise/conditions-selection/travailleurs-temporaires>
- Statistique Canada. 2019. Les demandeurs d'asile. (En ligne consulté le 12 septembre 2022) <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/89-28-0001/2018001/article/00013-fra.htm>
- Vosko, L. F. 2022. Temporary labour migration by any other name: differential inclusion under Canada's 'new' international mobility regime. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 48(1), 129-152, DOI: 10.1080/1369183X.2020.1834839



ANNEXE 1 Liste des organismes participants

- Centre multiethnique de Québec (CMQ)
- Carrefour d'action interculturelle (CAI)
- Service d'aide à l'adaptation des immigrants et immigrantes (SAAI)
- Réseau d'aide aux travailleuses et travailleurs migrants agricoles du Québec (RATTMAQ)
- Centre des travailleurs et travailleuses immigrants (CTI)
- Le Tremplin – Centre pour personnes immigrantes et leurs familles
- Accès Travail Portneuf
- Carrefour emploi Lotbinière
- Service de consultation en immigration, Bureau de la vie étudiante de l'Université Laval
- Centre R.I.R.E. 2000
- Service d'orientation et d'intégration des immigrants au travail (SOIT)
- Option-travail
- Québec International



ANNEXE 2. Guide d'entrevue

Guide d'entrevue pour les intervenantes et intervenants en immigration temporaire dans la grande région de Québec

1. QUESTION D'OUVERTURE

1.1 Dans votre organisation, y a-t-il un mandat et un budget spécifiquement dédiés aux résident(e)s temporaires ?

- Si oui, pouvez-vous m'en parler un peu plus ?
- Si non, connaissez-vous la raison ?

2. SERVICES OFFERTS

2.1 Pouvez-vous me décrire les différents types de services pour lesquels les résident(e)s temporaires sollicitent votre organisme ?

Exemples :

- soutien matériel ;
- démarches administratives liées à l'installation ;
- démarches relatives à l'immigration ;
- défense des droits des travailleurs ;
- accès aux soins de santé ;
- emploi ;
- inscription dans les écoles et les garderies ;
- accès aux cours de francisation.

3. ENJEUX CONCERNANT L'ACCÈS AUX SERVICES

3.1 Quelles sont les principales difficultés que vivent les résidents temporaires et qui les conduisent à une demande de service dans votre organisme ?

3.2 Y a-t-il des besoins, concernant les résident(e)s temporaires, auxquels votre organisme ne peut pas répondre ? Si oui, pour quelles raisons ? Et que faites-vous dans ces cas ?

3.3 De manière générale, quels sont les services manquants par rapport aux besoins que vous observez chez les résidents temporaires ?

3.4 Quelles sont les difficultés que vous rencontrez spécifiquement dans votre travail d'intervention auprès des résidents sous statut temporaire ?

4. SUGGESTIONS POUR L'AMÉLIORATION DES SERVICES ET DE LEUR ACCESSIBILITÉ

4.1 Comment l'accessibilité des services pourrait être améliorée pour les résident(e)s temporaires ?

4.2 Quels sont les services qui manquent et qui devraient être améliorés ?

4.3 En tant qu'intervenant(e), de quelles ressources et de quels moyens auriez-vous besoin afin de mieux répondre aux besoins des immigrant(e)s temporaires ?

5. QUESTION DE FERMETURE

5.1 Est-ce qu'il y a d'autres éléments concernant l'accès aux services des résident(e)s temporaires que vous souhaiteriez ajouter ?



DYNAMIQUES-MIGRATOIRES.CHAIRE.ULaval.CA/PARTEMP/



Dynamiques **Migratoires** Mondiales
Chaire de recherche du Canada



UNIVERSITÉ
LAVAL