



Femmes-Relais (2007-2010)

Bilan de la deuxième et de la troisième année du projet
Septembre 2010

Danielle Fournier
Relais-femmes

Rédaction du rapport Danielle Fournier Collaboratrice Élisabeth Côté Relecture Karine Mateu Révision Suzanne Biron	Remerciements Aux intervenantes d’organismes du quartier qui ont participé aux entrevues. Remerciement spécial Aux femmes-relais de la deuxième et de la troisième cohorte pour leur précieuse participation, leur générosité et leur confiance. Aux familles qui ont accepté de donner des témoignages. Financement Le projet de recherche bénéficie d’une subvention de Centraide.
--	---

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	4
Volet 1	5
Les cohortes 2 et 3 du projet Femmes-Relais	
1. Un rappel	5
2. Bilan de la 2 ^e et de la 3 ^e cohorte	6
2.1 Le vécu des femmes-relais	7
2.2 Les demandes de relais des familles	17
2.3 Le point de vue de quelques intervenantes du milieu	25
Volet 2	27
Bilan en trois temps	
1. Ce que c'est	27
2. Des constats	29
3. Les défis et les enjeux	29
 Annexe 1 : Les formations programmées	32
 Annexe 2 : Nouvelle fiche de compilation	36
 Annexe 3 : Statistiques générales de l'année trois	37
 Annexe 4 : Statistiques des écoles de l'année trois	45
 Bibliographie	49

INTRODUCTION

En 2007, un comité formé de partenaires de Concert’action enfance-famille du quartier Saint-Michel¹ relance le projet Femmes-Relais. Ce dernier avait cessé ses activités en 2006 faute de financement. Pour ce deuxième cycle du projet, le comité de relance décide de documenter les retombées du projet sur la communauté et d’intégrer un volet recherche. Il sollicite des chercheuses de la Direction de santé publique (DSP), de l’Agence de la santé et des services sociaux de Montréal ainsi que de l’organisme Relais-femmes qui acceptent de soutenir ce volet.

Compte tenu des ressources disponibles et par souci de confidentialité pour les familles engagées dans le projet, il a été convenu avec le comité de relance que le volet recherche viserait à documenter les différentes dimensions de l’intervention et à porter un regard sur la réalisation du projet. Ainsi, l’impact du projet dans la vie quotidienne des familles de Saint-Michel n’est pas évalué. Le comité souhaite que ce projet, reconnu comme très novateur dans le quartier, puisse être déployé dans d’autres quartiers multiethniques de Montréal. C’est donc dans cette optique que les chercheuses ont défini leurs objectifs de travail.

Le présent rapport présente le bilan de la démarche de suivi du projet pour la deuxième et la troisième année. Le volet 1 présente un bref rappel du projet Femmes-Relais ainsi qu’une description des objectifs. Nous présentons les différentes dimensions documentées par le suivi des chercheuses, notamment le vécu des femmes-relais, la nature des demandes et le point de vue des intervenantes du milieu. Le volet 2 présente un bilan en trois temps : ce que c’est, des constats et finalement les défis et enjeux.

¹Concert’action enfance-famille de Saint-Michel est la table de concertation mise en place pour mobiliser les acteurs du quartier autour des problématiques des 0-5ans. Elle est coordonnée par 1,2,3,GO! St-Michel et VSMS. Elle regroupe des organismes communautaires, des directions d’écoles ainsi que des directions de garderies. Le comité de relance était formé d’1,2,3 Go! St-Michel, VSMS, CSSS de St-Léonard et de St-Michel et la Maison de la famille.

Volet 1 Les cohortes 2 et 3 du projet Femmes-Relais

1. UN RAPPEL

Cette section décrit brièvement le projet et les objectifs spécifiques poursuivis par celui-ci. Une présentation complète du projet (2007-2010) se trouve dans le document « Femmes-Relais (2007-2010), bilan de la première année de relance, juillet 2009 ».

Description du projet

Femmes-Relais est formé d'une équipe de démarcheuses qui proviennent des régions du monde d'où sont issus les nouveaux arrivants de St-Michel. Ces femmes reçoivent une formation de base qui leur permet de mieux comprendre les modes de fonctionnement de leur nouveau pays et d'y trouver plus rapidement des points de repère. Elles peuvent ensuite être des relais qui expliquent ces modes de fonctionnement et ces valeurs à d'autres individus et familles en provenance de leur région du monde. Elles servent à la fois de traductrices culturelles et linguistiques auprès des membres de leur culture d'origine et d'accompagnatrices auprès des groupes et institutions.

Ce type de projet existe depuis le début des années 1980 en France où l'on estime à un millier le nombre de femmes-relais. Elles y assument la fonction de « *médiatrice sociale et culturelle, elles transmettent une parole qui ne peut s'exprimer* » (Madelin, 2001; 88). Elles permettent d'accroître les connaissances des familles d'immigration récente concernant les valeurs de leur société d'accueil, d'aplanir les difficultés et les craintes reliées à l'arrivée dans un nouveau pays et deviennent des agentes de liaison entre le milieu scolaire ou les services sociaux et les familles. Elles font connaître aux familles et aux enfants les différents services qui leur sont offerts en les invitant à participer aux activités offertes par les ressources du quartier (bibliothèques, piscines publiques, arénas, sorties familiales, fêtes de quartier, etc.).

Les objectifs spécifiques poursuivis par le projet

❖ Pour les femmes-relais

- Briser l'isolement et acquérir une meilleure confiance en elles;
- Suivre une formation sur l'évolution de la famille au Québec, sur les droits de la famille et des enfants, sur la consommation, le logement, la connaissance du milieu, la relation d'aide et l'employabilité;
- Se sentir mieux intégrées à la société québécoise et avoir un rôle à jouer dans leur nouvelle société;
- Avoir une meilleure connaissance des ressources existantes dans le quartier;
- Développer un réseau d'entraide et de support dans le quartier;
- Vivre une expérience de travail valorisante qui pourra les mener à un retour aux études ou à un emploi.

❖ *Pour les familles soutenues*

- Avoir une meilleure compréhension du fonctionnement de leur société d'accueil;
- Mieux connaître les attentes du milieu scolaire quant au soutien qu'elles doivent donner à leurs enfants;
- Bénéficier de services d'interprétation à l'école ou dans un autre service de quartier si le niveau de français est trop faible;
- Avoir un accès plus rapide aux ressources communautaires et publiques pertinentes à leurs besoins.

❖ *Pour la communauté*

- Avoir une meilleure connaissance des citoyens de différentes origines du quartier et de leurs besoins;
- Avoir un levier d'intervention pour faciliter la participation des nouveaux arrivants à la vie des organismes ou institutions et ainsi atteindre l'objectif de lutte contre l'exclusion du Chantier de revitalisation;
- Avoir une ressource pour faire de l'interprétation linguistique et expliquer les valeurs de la société québécoise aux nouveaux arrivants;
- Avoir une ressource pour rejoindre les familles qui n'utilisent pas les services du quartier et les informer de leur existence.

2. BILAN DE LA 2^E ET LA 3^E COHORTE

Les dimensions documentées

Il a été décidé de documenter le projet sur les trois dimensions suivantes :

- 2.1 Le vécu des femmes-relais
- 2.2 Les demandes de relais des familles
- 2.3 Le point de vue de quelques intervenantes du milieu

Plusieurs sources de données ont été utilisées pour documenter et analyser ces trois dimensions :

- 1) Des groupes *focus* avec les femmes-relais de la deuxième et de la troisième cohorte;
- 2) Une entrevue téléphonique avec les femmes-relais de la 1^{re} cohorte environ 18 mois après la fin du projet;
- 3) Une entrevue avec les femmes-relais de la 2^e cohorte six mois après la fin du projet;
- 4) Des entrevues auprès de familles (5) ayant utilisé les services du projet;
- 5) Des entrevues d'intervenantes et intervenants d'organismes et d'institutions du milieu travaillant avec le projet;
- 6) Une entrevue avec la coordonnatrice et la responsable de l'encadrement et de la formation;
- 7) La participation au colloque organisé par Femmes-Relais tenu le 20 janvier 2010;

- 8) Les observations de la stagiaire;
- 9) Des fiches pour compiler des demandes;
- 10) Le rapport d'activités produit par la coordonnatrice le 31 mars 2009.

2.1 Le vécu des femmes-relais : les cohortes 2 et 3

Le recrutement

Le projet Femmes-Relais s'échelonne sur un an. On prévoit un mois de recrutement, un mois de vacances, une période de formation et de visites d'organismes et une période de pratiques d'intervention à raison de deux jours/semaine.

Comme pour la première cohorte du projet, la coordonnatrice a fait connaître le projet et le besoin de recrutement auprès des organismes du quartier, des centres locaux d'emplois, du CLSC, des écoles, des garderies, des centres pour nouveaux arrivants, etc. Les participantes de la première cohorte ont recommandé quelques personnes. Certaines personnes ont vu les affiches et la publicité dans les journaux et ont répondu à la demande. D'autres ont connu le projet en ayant utilisé elles-mêmes les services.

Leur profil

Toutes les femmes ont été rencontrées individuellement afin d'évaluer leurs aptitudes à participer au projet. Elles ont été sélectionnées à partir des critères suivants :

- Avoir immigré au Québec depuis cinq ans ou moins;
- Provenir d'un pays d'où sont originaires les nouveaux arrivants du quartier;
- Avoir obtenu un diplôme ou une expérience de travail significative dans leur pays d'origine;
- Avoir peu ou pas d'expérience de travail depuis leur arrivée au Québec;
- Avoir une bonne connaissance du français;
- Avoir une langue maternelle autre que le français.

Ces critères sont appréciés dans leur ensemble. Les candidates sont reçues en entrevue individuelle. Elles peuvent intégrer le projet même si elles ne rencontrent pas l'ensemble des critères.

Un groupe de huit femmes a formé la deuxième cohorte. Elles viennent des quatre coins du monde : Honduras, Sri Lanka, Vietnam, Salvador, Haïti et Algérie. La majorité a des enfants. Plusieurs d'entre elles sont diplômées, mais n'ont pas trouvé d'emploi dans leur domaine depuis leur arrivée au Québec. Quelques-unes ont eu des emplois temporaires ou se sont impliquées dans des organismes communautaires.

La cohorte 3 a une particularité. Elle est formée de six nouvelles femmes et de quatre femmes de la cohorte 2. Les nouvelles femmes proviennent du Mexique, du Salvador, du Maroc et de l'Algérie. Parmi celles-ci, une a quitté le projet en cours de route, car elle a trouvé un emploi comme réceptionniste dans un groupe communautaire. Une autre n'a fait que la période de

formation. Parmi les quatre femmes de la cohorte 2 qui ont poursuivi leur implication dans le projet, deux d'entre elles demeurent femmes-relais à raison d'une journée semaine parce qu'elles parlent le tamoul et le vietnamien et qu'il n'a pas été possible de recruter d'autres femmes de ces communautés. La troisième a été engagée comme réceptionniste pour le projet et la quatrième comme organisatrice du colloque Femmes-Relais, afin de leur permettre d'acquérir une expérience de travail.

Nous constatons une similitude au niveau du profil des participantes, et ce, pour les trois années du projet. Ce sont des femmes d'horizons très diversifiés, possédant majoritairement des diplômes ou des expériences de travail dans leur pays, mais ayant rencontré les mêmes difficultés à trouver un emploi dans leur domaine.

La participation de femmes asiatiques a permis de joindre de nouvelles familles habitant le quartier. La difficulté de recruter de nouvelles participantes oblige Femmes-Relais à demander aux anciennes de poursuivre leur engagement. Cette situation demeure préoccupante pour le projet. Il devra développer des stratégies de recrutement plus ciblées afin de répondre aux demandes des différentes familles du quartier.

La parole aux participantes

L'analyse des données des groupes *focus* des cohortes 2 et 3 converge avec les éléments identifiés par les participantes de la cohorte 1. C'est pourquoi nous avons intégré les propos des trois cohortes. Les données sont regroupées en trois thèmes : pourquoi participer?, la formation et l'exercice du relais.

⇒ Pourquoi participer?

- Certaines pensent qu'elles sont en mesure d'aider les familles à s'intégrer dans la société d'accueil, car elles sont passées par là et connaissent les difficultés que vivent les nouveaux arrivants, notamment celles liées à la méconnaissance de la langue et/ou à l'ignorance des ressources communautaires et institutionnelles.

J'aime aider les personnes. Surtout les personnes immigrantes, comme moi, pour les difficultés à s'adapter à une nouvelle société. Et je dis c'est le moment d'aider. (cohorte 1)

Je pourrais donner beaucoup d'informations. Parce qu'on est plongé dans la culture québécoise, avec la langue, la nourriture, avec tout, les vêtements aussi. (cohorte 2)

Parce que nous on fait ça pour mettre à l'aise les immigrants. (cohorte 3)

- Elles estiment que le projet leur permet de mieux s'intégrer à la société et d'approfondir leurs connaissances tant du système québécois que du réseau communautaire.

Pour moi, c'est très intéressant d'être ici parce que je pense que je commence à m'intégrer à la société québécoise et connaître le système. (cohorte 3)

Il y a aussi le côté communautaire, ça attire n'importe quelle personne qui veut s'engager là-dedans. (cohorte 1)

- Elles invoquent leur besoin de briser leur isolement et de s'inscrire dans un réseau. Elles pensent que la connaissance des différentes ressources peut représenter une occasion de trouver du travail pour l'avenir.

Aussi, j'ai trouvé que c'était l'opportunité de connaître s'il y avait quelque chose pour moi, pour l'avenir. (cohorte 1)

Tu ne peux pas rester enfermée à la maison. Tu n'es pas illettrée : tu sais lire. Tu sais écrire, tu peux parler. (cohorte 2)

Femmes-Relais pour moi je le voyais pas comme ça et je n'avais pas pensé faire ça comme un tremplin pour trouver un emploi, mais c'est arrivé quand même. (cohorte 2)
Au début, c'est pour sortir de la maison... (cohorte 3)

- Quelques-unes ont mentionné que leur participation au projet permettrait la pratique et l'amélioration du français.

C'est une opportunité pour parler français. (cohorte 3)

- Les avis sont partagés concernant l'allocation¹. Pour quelques-unes, surtout de la cohorte 1, l'allocation de 200 \$ s'avère un élément intéressant. L'allocation est moindre pour les cohortes 2 et 3, et ce, pour des raisons liées à des contraintes extérieures au projet. C'est pourquoi plusieurs participantes de ces cohortes la trouvent minime tenant compte du temps d'implication demandé.

Une autre chose que ça peut être, c'est le côté monétaire... on m'a offert 200 \$ et la passe d'autobus. (cohorte 1)

C'est minime, tu ne peux pas subvenir aux besoins de ta famille. (cohorte 3)

Il faut vivre et tout ça. Ça fait que c'est pas réaliste. (cohorte 2)

⇒ La formation

La formation offerte au début de chaque cohorte a beaucoup été appréciée par l'ensemble des participantes.

- Elles soulignent qu'elles ont beaucoup appris. Cela leur a permis de briser certaines légendes urbaines et d'avoir accès à des informations pertinentes et justes.

La plupart des ressources que j'ai connues avec la formation, je ne les connaissais pas. (cohorte 1)

Avant la formation, il y avait des mythes. (cohorte 1)

C'est grâce à ça qu'on peut informer maintenant les gens qui viennent nous voir et les référer ou les accompagner. (cohorte 2)

La formation c'est important. Parce que vraiment on ne connaît pas rien du Québec,

¹ Les allocations versées aux participantes du projet Femmes-Relais sont reconnues par la direction régionale de l'Île de Montréal d'Emploi-Québec à titre d'allocation d'aide à l'emploi depuis le 26 mai 2008 (mesure ou programme assimilable : SAE).

*comment ça marche. Pour moi, c'est important de connaître beaucoup de choses.
(cohorte 3)*

- La formation leur a permis de mieux connaître l'organisation politique, sociale et les différentes politiques tant sociales que celles qui concernent l'immigration. Ces connaissances ont augmenté leur confiance en elles et en leurs capacités à faire face aux demandes des familles.

*Pour moi, c'est une sécurité, qu'est-ce que je vais faire, qu'est-ce que je vais dire.
(cohorte 3)*

Les organismes c'est quoi? Quel organisme fait quoi? (cohorte 2)

- La visite des organismes leur a permis de mieux connaître les activités offertes par ces groupes et ainsi de faire des références pertinentes dans le cadre de leurs interventions. La majorité reconnaît que la formation donne l'heure juste et les outils pour faire le relais. C'est aussi une occasion pour les femmes-relais de se présenter aux organismes du quartier.

*Après la formation, on est certaine des informations que l'on a reçues... on peut
référer à la bonne place. (cohorte 1)*

On a visité les organismes, dont le CLSC. (cohorte 2)

*Lorsqu'on a fait la tournée des organismes, je découvre mon quartier, des ressources que
j'ignorais, que j'allais dans d'autres arrondissements pour les demander, mais ils sont à
quelques pas de chez moi. (cohorte 3)*

- Les participantes des cohortes 2 et 3 soulignent l'importance d'avoir rencontré les femmes-relais qui les ont précédées. Plusieurs notent que la période entre deux groupes est un moment privilégié pour échanger et discuter avec les anciennes. C'est un espace de transfert de connaissances entre elles. Quelques-unes déplorent de pas avoir pas fait de relais avec elles.

Le jumelage avec le premier groupe, c'est important. (cohorte 2)

Mais on n'a pas fait le relais avec elles. (cohorte 2)

Le 2^e groupe, elles ont parlé de leur expérience, du vécu qu'elles ont eu. (cohorte 3)

⇒ L'exercice du relais

- Pour faire connaître le projet, les participantes réalisent différentes activités, par exemple : faire du démarchage dans les organismes, les lieux publics et les commerces, laisser des dépliants dans les boîtes aux lettres et faire des présentations dans les organismes communautaires. Le projet a développé plusieurs façons de se faire connaître et d'entrer en contact avec des familles.

*Par exemple, dans le démarchage on est allé au Centre de la petite enfance. On
expliquait le projet et aussi, ils reçoivent beaucoup de parents qui sont immigrants.
(cohorte 1)*

*Il nous est arrivé de rencontrer les brigadières, on leur laissait des dépliants en français,
anglais et espagnol, on a laissé des dépliants au dépanneur. C'était une opération très*

réussie parce qu'elle était dans ce but et après on a reçu beaucoup de personnes ici au bureau qui étaient informées grâce à l'opération démarchage. (cohorte 3)

J'avais rencontré une dame dans l'autobus, elle m'a dit qu'elle est à peine arrivée, qu'elle a des enfants. Je lui parle du projet. Je lui donne une carte, un dépliant et des références. Je lui ai dit, au cas où elle sente dans le besoin. Elle pourrait appeler. (cohorte 2)

- Toutes les participantes comprennent que leur rôle est de faire le relais entre les familles immigrantes et les ressources communautaires et institutionnelles du quartier et non d'intervenir. Il s'agit d'accompagner les familles, les soutenir et les sécuriser, d'aider à la traduction de certains documents. Elles accompagnent les familles dans leur processus d'intégration à la société québécoise en les aidant à trouver les meilleures façons de répondre aux différents besoins auxquels elles sont confrontées.

Des fois, il y a des familles qui ont besoin qu'on les écoute. Ça, c'est très important. Alors, on fait aussi le soutien. (cohorte 2)

Surtout quand ils arrivent les gens ont besoin surtout d'aide alimentaire, vestimentaire. Ils ont besoin de connaître le CLSC, il y avait beaucoup de femmes enceintes que j'ai référées au CLSC. (cohorte 2)

Pour les nouveaux arrivants, on est là pour qu'ils fassent leurs démarches, leurs premières démarches pour les services communautaires. (cohorte 3)

Connaître les ressources, les différents services et les activités, c'est ça surtout. (cohorte 1)

- En cours de projet, les participantes de la cohorte 1 questionnent le porte-à-porte. Elles trouvent cela très difficile et ne sont pas toujours reçues gentiment. Elles doutent des bénéfices de tant d'efforts. Après discussion et évaluation des retombées avec les permanentes, il est décidé que dorénavant, elles laisseront les dépliants dans les boîtes aux lettres et prioriseront les commerces et les organismes communautaires.

Ça me gênait. Personnellement j'aimais pas ça. Mais on était obligé de faire ça pour faire connaître le projet. Parce que c'était un nouveau projet. (cohorte 1)

Il y a parfois des gens qui ne veulent pas ouvrir. (cohorte 1)

Les personnes pensaient qu'on faisait de la publicité pour un truc religieux. (cohorte 1)

- Les participantes apprécient particulièrement l'accompagnement qu'elles font auprès des familles. Elles se sentent utiles socialement et conscientes d'avoir donné de l'aide concrète aux personnes.

Alors ça fait plaisir de donner l'aide que moi-même j'ai pas reçue au début. (cohorte 1)

Pour aider avec les papiers pour l'inscription des enfants, pour accompagner les familles dans les écoles, pour traduire. (cohorte 1)

Je trouve ça intéressant, moi j'ai toujours aimé aider les gens surtout les nouveaux arrivants, j'étais immigrante aussi, je savais c'était quoi quand on arrive ici, le problème de la langue... (cohorte 2)

Quand on fait l'accompagnement, on donne la sécurité aux personnes. Elles sont contentes d'avoir trouvé Femmes-Relais. (cohorte 3)

- Chaque participante doit faire dix heures de relais par semaine. Notons que la majorité des participantes font preuve d'une grande disponibilité. Plusieurs soulignent avoir fait plus de quinze heures. Cependant, elles ne sentent aucune pression pour faire plus de temps.

Quand on n'est pas disponible, on n'est pas disponible. (cohorte 1)

Si nous faisons le temps de 10 h par semaine, on ne ferait presque rien. Ça prend beaucoup de temps, nous on est disponible je n'ai pas regardé la montre je vais rester tout le temps que c'est nécessaire. (cohorte 3)

Le projet Femmes-Relais a besoin de plus de temps. Pas de dix heures. C'est insuffisant pour le projet. (cohorte 2)

- Les participantes de la cohorte 1 ont questionné la façon dont certains organismes ont fait appel à elles. Par exemple, elles pouvaient être appelées pour préparer une salle ou s'occuper du café. On semblait les considérer comme des bénévoles et non comme des relais ou des accompagnatrices. Il y avait une certaine incompréhension de la mission lors de la relance du projet. Les participantes ont abordé ce problème avec la permanence et un réajustement a été apporté auprès des organismes du quartier.
- Les participantes reconnaissent qu'être une femme-relais augmente la confiance en soi. Le projet leur permet de développer leur autonomie et de se créer un nouveau réseau social. Elles se sentent utiles socialement.

Les personnes quand elles sont avec nous, elles sont très reconnaissantes. (cohorte 3)

Ça nous aide à être valorisées, nous aussi. Ça nous valorise parce qu'on se sent bien quand on fait quelque chose pour les gens. (cohorte 2)

En tant que bénévole quand même on rencontre beaucoup de différences culturelles. On a parlé, maintenant j'ai beaucoup d'ami-e-s. (cohorte 2)

C'est mon premier pas vers l'extérieur. C'est la première fois que je vais à l'extérieur de chez moi... ma vie professionnelle ça a commencé avec Femmes-Relais. (cohorte 3)

- Un des irritants nommés par les participantes de la cohorte 1 concernait la question de l'allocation. Il y a eu des coupures aux prestations d'aide sociale de certaines participantes par le Centre local d'emploi. Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale n'acceptait pas qu'une allocation soit accordée aux participantes pendant le projet. Des démarches ont ensuite été entreprises pour régulariser la situation.

Mais l'unique chose que je n'ai pas aimée, c'est la coupure de mon allocation. (cohorte 1)

- Les participantes rencontrent de la résistance de la part de certains organismes. Elles font parfois face à des pratiques bureaucratiques qui retardent leur travail.

Comme des fois, pour aider une famille il fallait qu'elles appellent, mettons à l'immigration et c'était pas toujours simple de trouver le bon fonctionnaire et d'avoir une

réponse. (cohorte 2)

Parfois, il y a des personnes de l'autre côté qui ne sont pas coopératives. J'ai un cas avec une secrétaire qui ne voulait pas nous recevoir. (cohorte 3)

- Plusieurs femmes trouvent que le projet est trop court. Elles expriment le souhait que celui-ci se poursuive sur plus de 10 mois. Certaines veulent poursuivre avec des conditions semblables à celles existantes dans le projet, quelques-unes souhaitent la création de postes permanents contrairement au fonctionnement actuel. Elles sont par contre conscientes qu'un tel changement modifierait grandement la mission actuelle du projet.

Parce que dix mois, c'est peu de temps. Quand on a pris la formation, après on est pas très solide. Mais quand on est très solide, c'est terminé. C'est le temps de partir.

(cohorte 2)

On est disponible pour continuer le service avec au moins des petites choses comme l'allocation actuelle. (cohorte 2)

Dix mois c'est pas assez, on a beaucoup de formation mais on n'a pas beaucoup donné. (cohorte 3)

Quand ça devient un poste avec salaire et tout ça, disons de 7 h à 16 h, la personne, elle est tout le temps là, elle est tout le temps disponible, elle fait des efforts et tout ça. Il n'y a pas ce débordement d'un côté et la personne est motivée parce qu'elle touche de l'argent, c'est différent. (cohorte 1)

- Plusieurs femmes souhaitent que leur participation au projet soit reconnue par un diplôme ou une attestation officielle. Cette reconnaissance les aiderait à faire valoir cette expérience de travail auprès d'un futur employeur.

Pour moi, ce que je n'aime pas c'est que les heures que je fais ici ne sont pas comptées. Si j'étais employée dans une autre place, si je fais les heures, elles sont comptées. Mais maintenant c'est comme du bénévolat. J'aime ce que j'ai fait, j'aime le projet, mais les heures! (cohorte 1)

Que le travail soit reconnu comme expérience. Pour avoir un vrai travail, on doit étudier, on doit avoir de l'expérience... (cohorte 3)

J'aimerais que ce soit quelque chose de stable parce que chaque fois qu'il y a un nouveau groupe on va recommencer... Je ne sais si ça va devenir une école de formation de femmes-relais. (cohorte 2)

Où sont-elles rendues?

Pour répondre à cette question, nous nous appuyons sur le contenu des différentes entrevues, les groupes *focus* que nous avons réalisés et sur nos observations personnelles. Environ 18 mois après la fin du projet, nous avons communiqué avec la cohorte 1 pour faire un suivi depuis leur départ de Femmes-Relais, et avec la cohorte 2 six mois après la fin du projet.

Les femmes-relais soulignent que l'ensemble des activités a favorisé le développement d'un sentiment d'appartenance au projet. Par ailleurs, leur participation leur a permis de créer un réseau et de briser leur isolement. Elles se sont senties valorisées et utiles en apportant à d'autres

un support qu'elles auraient souhaité avoir à leur arrivée. Le projet ne visait pas nécessairement l'obtention d'un emploi, mais plutôt une mise en action permettant l'apprentissage de compétences et des espaces pour les mettre en pratique.

Nous présentons brièvement ci-dessous ce qu'elles sont devenues et en quoi le projet les a aidées. Les informations concernant les participantes 3, 4, 5 et 6 ont été recueillies dix-sept mois après la fin de leur cohorte.

Cohorte 1

❖ Participante 1 (après 1 an)

Tout au long de sa participation au projet Femmes-Relais, cette participante travaillait à temps partiel dans un service d'entretien ménager. Selon les exigences du projet, son implication variait de trois à quatre jours par semaine. Une fois le projet terminé, elle a repris son travail à temps plein. Elle poursuit de plus ses activités bénévoles dans un organisme oeuvrant dans le domaine de la citoyenneté.

❖ Participante 2 (après 1 an)

Elle a complété avec succès un cours de préposée aux bénéficiaires le 3 avril 2009 et souhaite travailler dans un CLSC. Depuis, elle a passé plusieurs entrevues, mais elle n'a pas obtenu d'emploi sous prétexte qu'elle n'a aucune expérience. Étant mère monoparentale, elle ne peut accepter les postes de nuit, ce qui représente un obstacle supplémentaire. Parallèlement, elle suit des cours de couture dans un organisme communautaire.

❖ Participante 3

Elle termine sa dernière session à temps partiel du certificat en intervention familiale et communautaire à l'UQAM. Elle en a complété un en petite enfance il y a quelques années. Elle était enseignante à l'école primaire dans son pays d'origine. Elle aimerait travailler avec les enfants, mais en combinant le communautaire, car c'est une expérience qui l'a beaucoup touchée. Elle veut associer ces deux domaines. Sa famille est présentement sa priorité, notamment parce qu'elle a un poupon de six mois. Les études passent en deuxième pour l'instant. Elle poursuivra probablement sa formation à temps partiel dans le but de décrocher un baccalauréat par cumul de certificats.

Le projet Femmes-Relais lui a apporté beaucoup. Avant, elle habitait à St-Léonard et elle ne connaissait pas les ressources. Quand elle a suivi la formation, elle a connu les services et enrichi son expérience. Elle soutient que ça lui a beaucoup été utile dans ses études. Comme elle est timide, elle dit que le fait de participer à Femmes-Relais l'aide lorsqu'elle doit faire des exposés oraux.

Elle a déménagée près de Pointe-aux-Trembles et elle fait des relais par elle-même dans son quartier, quand elle en a l'occasion. Elle a conservé des dépliants de Femmes-Relais pour les distribuer. Elle souligne également que sa participation l'a aidée à trouver les ressources et services à proximité de chez elle.

❖ Participante 4

Un de ses proches est gravement malade, il est atteint d'un cancer et subi des traitements. Elle est

donc aidante naturelle auprès de cette personne depuis décembre 1999. Après le projet Femmes-Relais, elle a travaillé dans une garderie. Maintenant, en raison de circonstances liées au manque de travail, elle est remplaçante. Elle a toujours beaucoup d'intérêt pour le travail en garderie.

❖ Participante 5

Elle fait de l'aide aux devoirs à la Jarnigoine depuis qu'elle a quitté le projet. Elle n'a pas cherché un emploi. Elle souhaite terminer sa maîtrise en informatique. Après les cours, elle n'a pas touché à son mémoire durant un an.

Elle dit que le projet Femmes-Relais ne lui a rien apporté sur le plan professionnel. À un certain moment elle voulait travailler dans le milieu communautaire, mais elle a été déçue. Une expérience en particulier l'a échaudée. Selon elle, ce sont les diplômes qui comptent plus que l'expérience. Elle a par ailleurs apprécié donner aux familles et a gardé contact avec des femmes-relais qui sont devenues ses amies.

❖ Participante 6

Même avant d'avoir terminé son engagement avec Femmes-Relais, elle avait décroché un emploi à temps partiel à la Joujouthèque (3 h par semaine). La coordonnatrice lui avait transmis l'offre d'emploi qui l'intéressait particulièrement. La Joujouthèque a pris en considération le fait qu'elle était femmes-relais. À son avis, elle n'aurait jamais décroché l'emploi si elle n'avait pas participé au projet. Elle y travaille maintenant 20 h par semaine. Elle est sur le point de terminer son baccalauréat en littérature et langues modernes. Parallèlement, elle enseigne l'espagnol dans un centre communautaire les dimanches.

C'est une amie qui lui avait parlé du projet et ça tombait bien, car elle avait du temps pour le bénévolat. Femmes-Relais lui a permis de reprendre contact avec le milieu du travail, car cela faisait quelques années qu'elle ne travaillait plus. Le bénévolat était un peu comme un retour au travail (10 h par semaine). Elle a beaucoup aimé le projet et continue de participer à certaines activités comme la fête de Noël.

Cohortes 2 et 3

❖ Participante 1

À la fin de la période de 10 mois, la coordonnatrice lui a proposé un contrat comme organisatrice du colloque *Femmes-Relais en action*. Puis le contrat a été renouvelé pour deux autres mois. Elle continue de faire du relais et adore ça. Elle est retournée aux études dans un programme d'intégration à la profession d'inhalothérapeute, elle était anesthésiste dans son pays d'origine.

Femmes-Relais lui a permis d'acquérir des connaissances très intéressantes concernant les ressources du quartier, le système québécois de santé et scolaire, la culture québécoise et les différentes cultures du monde. Le fait d'aider les nouveaux arrivants lui a apporté une grande satisfaction personnelle.

❖ Participante 2

Elle est actuellement à la recherche d'un emploi à temps partiel dans un OSBL. Le projet Femmes-Relais lui a fait prendre conscience qu'elle désirait travailler dans le milieu communautaire. Auparavant elle était comptable à temps plein dans une entreprise et l'aspect humain lui manquait. Pour cette raison, elle a suivi une formation sur le prédémarrage

entrepreneurial offerte à Compagnie F. Parallèlement, elle a décroché un petit contrat de comptabilité à 1, 2, 3 Go St-Michel, fiduciaire du projet Femmes-Relais. Elle espère décrocher un emploi stable sous peu, car elle ne reçoit plus de chômage depuis quelques mois.

Pour son bien-être personnel, elle a également commencé à fréquenter le Carrefour populaire St-Michel notamment les projets tels que l'Oasis des femmes et l'Art Mouvo.

Elle aime participer à Femmes-Relais, car elle y a fait beaucoup d'apprentissages. En plus d'aider des familles à traverser des situations qu'elle a elle-même vécues, le projet lui a permis de sortir de chez elle. Elle demeure pour l'instant femme-relais une journée par semaine, en plus de faire du bénévolat au Centre communautaire Rendez-vous 50 ans, à titre de réceptionniste. En raison de la difficulté de recruter des femmes asiatiques, elle est restée après la fin de son engagement. Généralement son implication correspondait à une journée par semaine, mais modulée en fonction des besoins des familles vietnamiennes.

❖ Participante 3

Lorsque la deuxième cohorte s'est terminée, elle a poursuivi son implication une journée par semaine comme femme-relais et une journée à la réception. Elle a suivi deux cours offerts par le Carrefour populaire St-Michel : le laboratoire de *leadership* et l'auto-défense. Sa participation à la 3^e cohorte se termine sous peu, mais elle poursuivra avec un 4^e groupe.

Jusqu'à maintenant, elle dit que le projet lui a permis de s'intégrer à la communauté québécoise et de connaître les endroits où il est possible de trouver de l'aide pour elle et les autres. Femmes-Relais lui a également permis de briser l'isolement et elle trouve que c'est très enrichissant.

❖ Participante 4

Elle continue son travail de femmes-relais comme lorsqu'elle était dans la cohorte 2, mais à raison d'une journée par semaine. Il arrive parfois qu'elle en fasse un peu plus selon les demandes des familles de sa communauté. Cet hiver, elle a participé au laboratoire de *leadership* offert par le Carrefour populaire St-Michel. Elle souligne qu'elle a maintenant une meilleure confiance en elle, car au début elle demandait toujours si elle était correcte, si elle avait répondu comme il faut.

Elle est heureuse de donner des services aux familles et très fière de ce qu'elle fait. Elle affirme même que sans le projet, elle ne saurait rien et ne pourrait pas aider comme elle peut le faire maintenant. Femmes-Relais lui a permis de connaître les ressources du quartier et, de façon plus générale, la société québécoise. Elle souligne aussi qu'elle a maintenant des amies de toutes les cultures, alors qu'avant il n'y avait que des salutations de politesse entre les personnes d'autres origines qu'elle croisait dans la rue.

Elle envisage un retour aux études dans le domaine social, elle attend un rendez-vous avec un orienteur. Pour l'instant, elle s'est trouvé un emploi à temps partiel dans une épicerie tamoule et s'occupe de sa famille.

2.2 LES DEMANDES DE RELAIS DES FAMILLES

Depuis le début du projet, les femmes-relais sont entrées en contact avec plus de 5 000 adultes et enfants du quartier. Afin de faire connaître le projet, elles ont visité de nombreux organismes communautaires du quartier et participé à plusieurs activités.

Les femmes-relais ont aussi offert un soutien aux organismes et institutions du quartier :

- Participation au projet Passage maison-école : plusieurs rencontres de parents dans certaines des écoles primaires participantes;
- Présence aux rencontres de parents et remises de bulletin pour l'ensemble des écoles primaires du quartier;
- Accompagnement des parents auprès de la direction ou du personnel (professionnel et enseignant) selon les besoins des écoles;
- Services offerts au Centre de francisation Yves-Thériault (rencontres, soutien aux inscriptions, etc.);
- Accompagnement des familles auprès des intervenants et intervenants du CLSC;
- Accompagnement des familles auprès des organismes communautaires.

Le tableau qui suit donne l'évolution du nombre de familles desservies depuis le début du projet. L'augmentation du nombre de familles entre la première et la deuxième cohorte est le résultat du travail réalisé lors de la première année pour la relance du projet. Les résultats obtenus sont les résultats du démarchage fait par les femmes-relais de la cohorte 1. Mieux connu par l'ensemble des organismes du milieu, cette augmentation est aussi un signe tangible de l'implantation du projet dans le quartier.

Familles desservies

Cohorte	Nouvelles familles desservies	Nombre de relais et suivis	Écart %
Cohorte 1 février 2008 à novembre 2008	165	N/D	-
Cohorte 2 décembre 2008 à septembre 2009	280	N/D	+ 58,93 %
Cohorte 3 octobre 2009 à juillet 2010	267	497	- 4,64 %
Total	712	N/D	N/A

Le tableau suivant indique la croissance des demandes d'aide au cours des trois années du projet correspondant aux trois cohortes. L'augmentation est en lien direct avec le rayonnement du projet dans le milieu, une meilleure connaissance de la mission et du rôle des femmes-relais de la part des organismes. Par contre, nous constatons une certaine stabilité pour l'an 2 et l'an 3. C'est une preuve de la nécessité d'un tel projet pour les familles nouvelles arrivantes. Pour la cohorte 3, nous constatons aussi que les familles sont venues plusieurs fois. Il y a en moyenne deux rencontres par famille.

Demandes

Cohorte	Demandes	Écart %
Cohorte 1 février 2008 à novembre 2008	270	-
Cohorte 2 décembre 2008 à septembre 2009	450	+ 60 %
Cohorte 3 octobre 2009 à juillet 2010	700	+ 64,29 %
Total	1420	-

De février 2008 à la fin juillet 2010, les femmes-relais ont répondu à différents types de demandes des familles. Nous les avons classées en 12 catégories. Il y a eu quelques modifications lors de la 3^e année pour mieux cerner la nature des demandes. Le tableau ci-dessous présente la grille utilisée lors des deux premières cohortes et la grille modifiée pour la 3^e cohorte.

Types de demandes

	Grille Cohortes 1 et 2	Nouvelle grille Cohorte 3 et suivantes
1	Recherche des ressources du quartier (cours et loisirs)	Demandes d'information
2	Sécurité alimentaire (dépannage alimentaire, magasin partage, mesure alimentaire)	Services de première ligne
3	Recherche de garderie	Immigration
4	Recherche d'emploi	Services gouvernementaux
5	Logement (accès aux logements sociaux, problèmes de logement)	Francisation
6	Demandes d'information (renseignements, compréhension et traduction orale de documents)	Santé des enfants (0-5 ans)
7	Francisation (informations sur les cours de français, prise de rendez-vous, accompagnements pour des inscriptions aux centres de francisation)	Santé famille
8	Santé des enfants de 0 à 5 ans (références au CSSS, prise de rendez-vous ou accompagnements dans des institutions de santé)	Système scolaire
9	Santé famille (références en santé et services sociaux)	Logement
10	Services de première ligne (vêtements et meubles)	Recherche de garderie
11	Consultation sur les droits (références pour une assistance juridique et droit familial)	Recherche d'emploi et de formation
12	Système scolaire (demandes des écoles : accompagnements des parents lors des rencontres avec les professeurs, pour les inscriptions ou un changement d'école)	Loisirs et cours
13	Autres besoins (soutien moral ou besoin non identifié)	Autres besoins

Les femmes-relais ont offert un service individualisé (accompagnement, soutien, traduction, prise de rendez-vous, relais entre une famille et une ressource du quartier) à plus de 712 familles. Il y a eu près de 1 420 demandes d'aide durant les trois ans du projet. Voici un portrait de la répartition.

Types de demandes	Cohorte 1	Cohorte 2	Cohorte 3	Note
Recherche des ressources du quartier (loisirs et cours)	24	17 (-7)	11 (-6)	Maintenant loisirs et cours
Sécurité alimentaire	18	58 (+40)	51 (-7)	
Recherche de garderie	20	25 (+5)	23 (-2)	
Recherche d'emploi	8	23 (+15)	23 (0)	
Logement	20	31 (+11)	41 (+10)	
Demandes d'information	75	117 (+42)	258 (+141) 62 Demandes d'information 59 Immigration 137 Services gouvernementaux	Maintenant divisé
Francisation	36	41 (+5)	22 (+19)	
Santé des enfants de 0 à 5 ans	6	27 (+21)	40 (+13)	
Santé famille	15	31 (+16)	105 (+74)	
Services de première ligne (vêtements et meubles)	6	24 (+18)	N/A	Combiné avec Sécurité alimentaire sous le titre Services de première ligne
Consultation sur les droits	9	6 (-3)	N/A	Inclut dans Autres besoins
Système scolaire	23	34 (+11)	68 (34)	
Autres besoins	10	16 (+6)	58 (42)	Inclus dans Consultation sur les droits

Le tableau suivant montre les trois demandes les plus importantes des trois cohortes.

Demandes les plus importantes

Cohorte 1	Cohorte 2	Cohorte 3
Demandes d'information 75 (27,78 %)	Demandes d'information 117 (26 %)	Services gouvernementaux 137 (19,57 %)
Francisation 36 (13,33 %)	Sécurité alimentaire 58 (12,89 %)	Santé famille 105 (15 %)
Ressources du quartier 24 (8,89 %)	Francisation 41 (9,11 %)	Système scolaire 68 (9,71 %)

- Les demandes d'information représentent 28 % et 26 % de l'ensemble des demandes pour les cohortes 1 et 2.
- 20 % des demandes de la cohorte 3 concernent les services gouvernementaux. Ce type de demande était inclus dans la catégorie demandes d'information pour les cohortes 1 et 2.
- 13% des demandes d'aide (cohorte 1) et 9 % (cohorte 2) concernent la francisation, c'est-à-dire l'information sur les cours de français, la prise de rendez-vous et l'accompagnement pour des inscriptions dans les centres de francisation.
- Lors de la 3^e cohorte, il y a une plus grande différence dans le type de demandes que lors des cohortes précédentes. Cela s'explique peut-être par les changements apportés à la grille concernant les types de demandes.

Nous constatons que la majorité des demandes concerne des besoins importants pour des nouveaux arrivants, soit la difficulté à comprendre le français et la méconnaissance des ressources communautaires et des institutions susceptibles de faciliter leur intégration dans la société d'accueil. Nous notons un réel désir de suivre des cours de français afin de mieux communiquer avec les membres de la communauté d'accueil. Les familles faisant appel aux services proviennent surtout d'Amérique centrale et du sud, de l'Afrique du Nord et d'Haïti.

Il y a un nombre croissant de demandes de la part des écoles du quartier concernant les familles venant de l'Asie. La connaissance de la langue favorise le relais et facilite le développement d'une relation d'aide. Lors de la cohorte 2, le projet a trouvé des femmes-relais (vietnamienne et tamoule) capables de communiquer dans la langue de ces familles. Ces participantes ont accepté de poursuivre leur implication une journée pendant la 3^e cohorte afin de répondre à ces demandes spécifiques. Les familles sont soit référées par les organismes du milieu qui connaissent le projet ou alors elles se rendent directement au local.

Le tableau suivant indique quels sont les organismes les plus utilisés. Nous voyons une constance pour les cohortes 2 et 3. Il y a une cohérence les références et les catégories de demandes les plus importantes.

Références les plus fréquentes

Cohorte 1	Cohorte 2	Cohorte 3
Centre de francisation Yves-Thériault 17 (10,82 %)	Mon Resto 47 (9,46 %)	Mon Resto 40 (20,51 %)
CANA 13 (8,28 %)	CECRG 40 (8,05 %)	CECRG 25 (12,82 %)
CLSC 8 (5,10 %)	Centre de francisation Yves-Thériault 37 (7,44 %)	Centre de francisation Yves-Thériault 16 (8,21 %)

Quelques témoignages

Nous présentons les témoignages de quelques femmes qui ont reçu du soutien de Femmes-Relais.

Une femme d'origine marocaine, mère de trois enfants (4 1/2, 10 et 12 ans), mariée, parlant arabe et français.
Elle connaît le projet depuis ses tout premiers jours au Québec, elle habite tout près du local de Femmes-Relais. Son mari a dû retourner dans leur pays d'origine afin de s'occuper de sa mère malade, elle s'est retrouvée toute seule avec ses trois enfants. Femmes-Relais l'a aidé à remplir différents papiers et à trouver une garderie pour sa fille. C'est d'ailleurs pour cette raison qu'elle est venue la première fois. Une femme-relais l'a accompagnée lors de sa recherche de garderie. Chaque fois qu'elle avait besoin de quelque chose, elle savait qu'elle pouvait compter sur Femmes-Relais. Elle a eu des difficultés à comprendre les papiers d'immigration et une femme-relais l'a aidée à les compléter. Elle est aussi venue pour les allocations familiales, car elle ne savait pas comment les obtenir de même que pour prendre un rendez-vous avec un organisme qui fait les impôts (année 2008). Elle est venue environ deux fois par mois depuis son arrivée en juin 2008. Elle fait maintenant partie du quatrième groupe de Femmes-Relais. Elle trouve que le projet est vraiment utile et elle fait elle-même des relais maintenant pour les gens de sa communauté nouvellement arrivés. Elle est fière d'avoir été retenue comme femme-relais pour la quatrième cohorte. Elle sait ce que c'est de recevoir des services de Femmes-Relais et elle a hâte de participer. Elle trouve que c'est un beau projet et que les femmes prennent à cœur leur travail en faisant le suivi auprès des familles, en téléphonant pour avoir des nouvelles et pour rappeler les rendez-vous.

**Une femme d'origine mexicaine,
mère de deux enfants (1 et 9 ans),
mariée, parlant espagnol.**

C'est par le dépliant donné par une mère de l'école Saint-Noël-Chabanel où son fils va qu'elle a connu le projet.

Elle est venue pour la traduction de différents formulaires gouvernementaux, des papiers de l'école et le renouvellement de son papier de demandeur d'asile. Femmes-Relais l'a également aidé à comprendre les factures d'Hydro-Québec et de Vidéotron. Il est arrivé à quelques occasions que Femmes-Relais l'accompagne : rendez-vous chez le médecin pour ses enfants, renouvellement de la carte d'assurance maladie de sa fille, dépannage couches et lait. Elle est venue au moins une dizaine de fois. Elle bénéficie des services du projet depuis août 2009.

Elle est contente du service offert, elle dit que c'est très bien. Elle se sent appuyée parce que Femmes-Relais peut la guider et lui expliquer comment faire face à plusieurs situations et répondre à ses questions. Elle se sent en confiance, elle sait qu'elle peut compter sur Femmes-Relais.

Elle aimerait cependant avoir de l'aide dans sa recherche pour une garderie. Sa fille est inscrite sur une liste d'attente, car pour le moment, il n'y a pas de place. Elle ne sait pas où en trouver une. Elle se demande si Femmes-Relais ne pourrait pas faire quelque chose, par exemple ouvrir une garderie comme Mon Resto, deux heures, trois heures...

Pour le délai de réponse, elle dit que c'est correct parce que si elle demande quelque chose le matin, elle peut l'avoir l'après-midi ou au plus tard le lendemain ou le jour suivant.

**Une femme d'origine mexicaine,
mère de deux enfants (1 et 3 ans),
mariée, parlant espagnol.**

Elle a reçu le dépliant au Centre de francisation Yves-Thériault par les conseillères pédagogiques.

Elle est venue ici pour la première fois il y a un an environ. Elle évalue qu'elle a reçu des services environ une dizaine de fois, souvent avec la même femme-relais. Elle est venue pour le papier marron (Immigration Canada), Bell Canada, Hydro-Québec, la carte d'assurance-maladie de sa fille qui est née ici et pour l'aide financière pour les enfants (ministère du Revenu).

Elle apprécie la disponibilité des femmes-relais, elles sont aimables et gentilles. Elle dit que c'est parfait comme cela. Elle aimerait par contre avoir de l'aide pour trouver une garderie, elle n'a pas accès aux places subventionnées en raison de son statut de réfugiée.

**Une femme d'origine marocaine,
deux enfants (1 et 8 ans),
mariée, parlant arabe et suivant présentement des cours de français.**

Quand elle est arrivée au Québec, elle a rencontré une femme immigrante d'origine marocaine, qui est maintenant femme-relais. C'est celle-ci qui l'a référée au projet.

Elle reçoit des services depuis le mois d'octobre 2009. Femmes-Relais l'a accompagnée à des rendez-vous chez le médecin, à l'école pour son inscription au cours de français (Marie-Médiatrice) et à Emploi-Québec pour des rendez-vous avec son agent. Femmes-Relais l'a également aidée à trouver une garderie pour sa fille. Elle est venue environ à cinq reprises pour recevoir des services.

Elle trouve que c'est bien, car tous les problèmes qu'elle a rencontrés ont été résolus, ses besoins ont toujours été répondus. Elle trouve que c'est très chaleureux et apprécie le délai qui est de seulement un jour.

**Une femme d'origine sri-lankaise,
deux enfants (7 et 9 ans),
mariée, parlant tamoul et anglais.**

La professeure de ses enfants qui fréquentent l'école Saint-Noël-Chabanel lui a remis un dépliant. La coordonnatrice du projet a également discuté avec elle.

Elle fréquente le projet depuis 2007 et elle est au Québec depuis 1999. Elle a reçu une dizaine de fois des services de la part des femmes relais : traduction de lettres de l'école Saint-Noël-Chabanel, correction du curriculum vitae, aide à la recherche d'emploi, aide à la recherche d'un logement et accompagnement aux Habitations Terrasse St-Michel, référence et accompagnement pour l'aide alimentaire à Mon Resto, aide à l'incorporation du centre communautaire tamoul (ONBL), traduction des formulaires d'aide sociale, appels à l'hôpital et inscription à l'école de francisation.

Elle exprime sa satisfaction par l'expression *Everything is good!* Elle est très reconnaissante de tout ce que le projet a fait pour elle. Maintenant quand elle vit des difficultés, elle ne s'en fait plus comme avant, elle sait qu'elle n'a qu'à téléphoner pour que ça s'arrange.

2.3 LE POINT DE VUE D'INTERVENANTES DU MILIEU

Entre mars et avril 2010, six entrevues ont été réalisées auprès d'intervenantes d'organismes qui travaillent en étroite collaboration avec le projet. Nous voulions avoir leur point de vue sur le projet, la contribution du projet dans le quartier St-Michel et des suggestions pour l'améliorer. Toutes connaissent le projet depuis plusieurs années (entre deux et six ans). Elles l'ont connu de différentes façons. Certaines avaient eu des contacts avec le projet dès sa première phase, d'autres en ont entendu parler lors d'une présentation à une table de concertation et enfin, quelques-unes ont reçu la visite de la coordonnatrice dans leur organisme.

Pour elles, le projet Femmes-Relais a su faire ses preuves en trois ans. Il favorise l'intégration des familles dans la société et particulièrement dans le quartier. Il assure un accueil unique. C'est le seul organisme qui accompagne concrètement les familles dans leurs démarches, dans le processus migratoire.

Pour l'ensemble des intervenantes rencontrées, la traduction culturelle et l'accompagnement représentent les principales fonctions des femmes-relais. Ces dernières facilitent les liens entre les nouveaux arrivants et les organismes. Par exemple, elles aident les futurs élèves des cours de francisation à remplir leur formulaire d'inscription; elles sont présentes à l'école lors de la remise des bulletins ou des rencontres d'information pour l'entrée à la maternelle; elles assistent à plusieurs activités organisées par les organismes du quartier (capsules multiculturelles, Festival des Nations, Magasin partage); elles font de la médiation auprès des services gouvernementaux.

Elles sont présentes dans plusieurs contextes et leur rôle est reconnu comme essentiel par les organismes du quartier parce qu'elles permettent à plusieurs d'entre eux d'entrer en contact avec des familles qu'ils ne rejoignent pas autrement. Leurs interventions peuvent être très ponctuelles, ce qui est souvent le cas dans le contexte scolaire, ou conduire à un suivi à plus long terme. Les intervenantes apprécient la rapidité avec laquelle elles répondent aux besoins des organismes. Bien que les femmes-relais se déplacent dans les organismes au gré des demandes, elles reçoivent aussi les familles dans leur local situé dans un HLM. Pour les intervenants, le local constitue un lieu d'appartenance pour les familles qui habitent les HLM environnants. Cependant, celui-ci est déjà trop étroit. Le projet aura besoin de locaux plus grands et conviviaux.

Elles soulignent l'importance d'un accompagnement rapide et personnalisé, cela donne une identité concrète au projet. Les services offerts par le projet sont un complément essentiel à la banque d'interprètes qui a moins de flexibilité et de disponibilité que Femmes-Relais, et dont le service est payant.

La majorité reconnaît l'importance du rôle exercé par les femmes-relais et l'expérience qu'elles-mêmes acquièrent tant par la formation que par la pratique terrain. Elles croient que la formation et l'expérience acquise par les participantes sont des atouts importants pour favoriser l'intégration à l'emploi dans les organismes du quartier.

Toutes soulignent la nécessité de développer une politique de relance auprès des partenaires. Les liens se doivent d'être entretenus et nourris. Tenant compte d'un haut taux de roulement du personnel des organismes, il est impérieux de sensibiliser les groupes à la mission et aux services offerts par le projet. C'est pourquoi Femmes-Relais doit continuer d'être présent lors

d'événements pour se faire connaître Une planification des activités de collaboration favoriserait une meilleure connaissance entre les partenaires. Elles suggèrent quelques outils pour améliorer la visibilité du projet : affiches, kiosques d'informations dans des lieux stratégiques, tournées, site web, colloque, etc.

Elles pensent que les femmes-relais devraient avoir bien plus qu'une compensation financière et suggèrent qu'elles aient un revenu. Cela améliorerait leurs conditions de vie et celles de leur famille. De plus, elles trouvent que le temps accordé à une cohorte n'est pas suffisamment long. Elles pensent que les participantes n'ont pas assez de temps pour mettre en pratique l'exercice du relais. Plusieurs déplorent qu'au terme de leur engagement dans le projet, il n'y ait pas une promesse d'embauche dans un organisme du quartier. On suggère de trouver le moyen de reconnaître leur expérience par diplôme. De plus, on mentionne l'importance de recruter des femmes-relais dans les communautés culturelles plus difficiles à joindre (être à l'affût de la mouvance du quartier). Dans la première phase du projet, les efforts pour joindre la communauté arabo-musulmane ont porté leurs fruits. Aujourd'hui, des efforts sont déployés pour rejoindre la communauté asiatique.

Volet 2 Bilan en trois temps

1. CE QUE C'EST

Un projet essentiel dans le quartier St-Michel

En trois ans, le projet Femmes-Relais a relevé le défi de se bâtir une légitimité au sein de la communauté dans le quartier. Celui-ci est souvent une terre d'accueil pour les nouveaux immigrants. Le travail d'accompagnement, de traduction et d'information des femmes-relais est reconnu par toutes les intervenantes et intervenants (autant du milieu communautaire, scolaire et institutionnel). Les services offerts par le projet sont uniques et répondent clairement à un besoin réel, ce qui en fait également un incontournable. D'ailleurs, les familles qui fréquentent l'organisme confirment, dans leurs témoignages, l'importance de Femmes-Relais dans leur compréhension/intégration à la société québécoise.

Femmes-Relais est maintenant un projet reconnu dans le quartier. Sa mission spécifique est vue comme un complément aux services offerts par les autres organismes.

Un projet de médiation culturelle

Les femmes-relais sont des actrices de la médiation culturelle. Madelin définit la médiation sociale et culturelle comme un acte « *[consistant] à faire circuler la parole entre des personnes qui n'ont pas la possibilité de se faire entendre – les migrants notamment, ou les personnes en situation d'exclusion profonde – et les institutions. Il y a dans ce concept de médiation sociale et culturelle une notion de transmission d'une parole qui ne peut s'exprimer* » (Madelin, 2001 : 88).

Principalement, elles accueillent les femmes immigrées et leurs familles, les aidant dans leur processus d'autonomisation et d'insertion dans la société d'accueil. Elles-mêmes issues de l'immigration, les femmes-relais agissent comme des médiatrices sociales et culturelles. En tant qu'agentes facilitatrices, elles rapprochent les familles immigrées et les institutions. Elles travaillent donc, d'une part, à ce que les femmes comprennent le fonctionnement de la société d'accueil, et d'autre part à ce que les institutions comprennent les logiques et cultures des populations étrangères et les besoins des gens du quartier. Rompre l'isolement des femmes et familles nouvellement arrivées, les écouter, les accompagner dans leurs démarches administratives, sociales, scolaires et sanitaires, les orienter, servir de médiatrices, d'interprètes et de traductrices des codes culturels sont les activités majeures des femmes-relais.

Sur le plan collectif, le travail communautaire des femmes-relais consiste en diverses activités culturelles, pédagogiques, d'information et de sensibilisation qui ancrent la légitimité et la crédibilité des femmes-relais dans la communauté. Ce travail crée et alimente un lien social en servant d'enracinement pour la défense de droits et la mobilisation collective (Laudereau, 2000; Dugué et Rist, 2002; Madelin 2007; 2001; Plantet, 2005;). Quant aux besoins des familles nouvellement arrivées, ils se concentrent majoritairement autour de l'aide alimentaire, de

l'apprentissage du français, de la compréhension des programmes des différents ministères (écoles, immigration, services publics, logement, droits sociaux).

Le contact avec la communauté permet par ailleurs aux femmes-relais d'être au fait des besoins réels des personnes et de pouvoir soutenir celles-ci en conséquence. Leurs modes d'intervention s'appuient sur leurs savoirs expérientiels acquis dans leur trajectoire de vie. Ce qui importe est donc la relation qui se crée, l'« être avec », la disponibilité, la présence, l'ouverture et le regard positif. Le lien développé peut s'établir de façon assez simple et être très significatif. Pour y arriver, explique S. Escots (2005 : 56), il ne faut pas que créer un lien, il faut l'entretenir et le faire durer : « Ce lien représente parfois pour la personne, à un moment donné, un des seuls ancrages au système social. »

Une pratique d'*empowerment*

Le projet permet aux participantes de vivre un processus qui accroît leurs habiletés, agissant ainsi sur leur estime de soi, leur confiance en soi, leur initiative et le contrôle sur leur vie. Lors des groupes *focus*, les femmes-relais ont bien exprimé comment le projet leur avait permis de travailler ces différentes dimensions.

De plus, Femmes-Relais valorise de manière concrète les *inputs* des participantes. Nous soulignons cet aspect de valorisation parce que les apports des femmes dans la société en général ne sont pas toujours appréciés à leur juste valeur. Le projet accompagne les participantes dans le développement de savoirs, savoirs-agir et savoirs-être qui se construisent à partir de leurs propres expériences; il accompagne également les personnes dans le partage et la mise en commun de ces savoirs, ce qui favorise la construction collective de nouveaux savoirs.

Le projet leur a permis de développer un réseau social et les a mises en mouvement. Les effets positifs du projet se poursuivent au-delà de la fin d'une cohorte pour les participantes. Les femmes-relais sont les actrices incontournables du succès de l'organisation. En effet, elles donnent beaucoup de leur temps afin de répondre aux besoins des familles. Souvent, elles ne comptent pas leurs heures et répondent sans préavis à des demandes ponctuelles. Nous constatons que les femmes qui passent par le projet (l'organisme) demeurent des relais dans leur communauté et souvent elles continuent d'être des ressources pour Femmes-Relais (dans les cas où aucune femme-relais n'est disponible ou aucune femme-relais ne parle la langue d'origine de la famille qui fait la demande).

Les femmes-relais ont développé un sentiment d'appartenance très fort à l'organisme et cela contribue à une ambiance de travail dynamique, mais surtout au succès du projet dans son ensemble. Leur implication dans les événements du quartier tels Festival des Nations, Journée de l'alimentation, Magasin Partage démontre ce sentiment d'appartenance. D'ailleurs, à ces occasions, il est possible de constater le rayonnement et la crédibilité qu'elles ont acquises auprès des familles et des organisations. Résultat : quelques organisations n'ont pas hésité à engager certaines des femmes-relais.

2. DES CONSTATS

- Depuis la relance, le projet a fait preuve d'une grande capacité d'adaptation, d'une ouverture pour innover et d'un engagement des femmes-relais dans l'amélioration constante des services. Le contenu de même que la pédagogie de la formation (annexe 1) ont été modifiés afin de permettre aux participantes de développer des savoirs, des savoirs-faire et des savoir-être les rendant plus compétentes à exercer le relais. Soulignons le marrainage entre les cohortes qui favorise l'échange entre paires et stimule l'entraide entre les femmes-relais.
- La mise en place d'espaces d'échanges formels ou informels favorise la participation et l'implication des femmes-relais dans le projet, la prise de parole et l'instauration de nouvelles façons de faire. Comme l'exercice du relais ne suit pas un modèle unique, les femmes-relais doivent s'adapter constamment au profil des familles. Chaque nouvelle cohorte amène de nouveaux défis de démarchage et d'intervention qui sont débattus collectivement avec la permanence.
- Le local de Femmes-Relais, situé dans un HLM, constitue un lieu d'appartenance pour les femmes-relais et les familles résidant à proximité (notons que la première génération de femmes-relais était « volante »). Les organismes du quartier reconnaissent les effets bénéfiques de cette proximité géographique et sociale. Les femmes-relais ont fait preuve d'une grande créativité dans l'aménagement des lieux afin de le rendre plus convivial, chaleureux et assurer une meilleure discrétion.
- La poursuite du travail de sensibilisation auprès des organismes afin qu'ils comprennent mieux le sens du projet rapporte des fruits. La tournée des organismes, la présentation du projet par des femmes-relais, les kiosques d'information, le colloque sont des moyens pertinents et à poursuivre pour faire connaître les services.

3. DES DÉFIS ET DES ENJEUX

Le passage d'un projet à une organisation

À la suite de multiples démarches par la coordonnatrice auprès des bailleurs de fonds, principalement Centraide, le projet est maintenant assuré d'un budget de fonctionnement pour les trois prochaines années. Le projet Femmes-Relais devient donc un organisme en bonne et due forme : 1,2, 3 Go! St-Michel/Femmes-Relais. Nous aurons besoin de temps pour mettre en place une vie associative, des instances démocratiques (conseil d'administration, assemblée générale, membership), un mode gestion cohérent avec la mission et les valeurs du groupe. Il y a des défis à relever tant au niveau de la gestion, de la participation des femmes (participantes à une cohorte et bénévoles), que du fonctionnement interne de l'organisation.

Nous aurons à mener une réflexion sur la visibilité de l'organisme, question restée en suspens jusqu'à présent en raison de l'incertitude de la poursuite des activités. En effet, des suggestions quant à la visibilité de l'organisme (points de services supplémentaires, site web, badge pour les femmes-relais, 2^e colloque, etc.) ont été soumises au colloque et lors des entrevues.

Revoir l'organisation des services

Comme nous l'avons démontré, le projet est considéré comme essentiel par une majorité d'organismes du quartier. Il répond à des besoins qu'aucun autre organisme n'est en mesure de combler, notamment en regard des populations réfugiées. À moyen terme, Femmes-Relais risque d'être victime de son succès. L'organisation actuelle des pratiques du relais répond difficilement à la croissance des demandes des familles de même que le temps requis pour chaque relais. Par exemple, l'horaire fixe et homogène des femmes-relais (10 h à 14 h) entraîne une implication des salariées dans les services aux familles et institutions en dehors de ces heures, le soir et la fin de semaine (rencontres de bulletin à l'école, inscription, etc.). Conséquemment, celles-ci ont moins de temps pour leur fonction respective. Certaines mesures ont déjà été prises telles la prise de rendez-vous auprès des familles, l'implication d'anciennes femmes-relais comme bénévoles, l'embauche d'une réceptionniste. Cependant, le conseil d'administration, en collaboration avec la permanence, doit poursuivre la réflexion sur les impacts d'une hausse accrue des demandes et sur le peu de temps (10 heures) que les participantes d'une cohorte peuvent consacrer au relais.

Allocation ou rémunération : une discussion à faire

Depuis le début du projet, les participantes reçoivent une compensation pour leur participation au projet. La permanence a fait preuve de beaucoup de ténacité et d'ingéniosité pour la maintenir. De plus, une majorité de participantes ont exprimé lors des groupes *focus* le désir de recevoir une rémunération pour leur travail. D'autres enjeux sont également à considérer dans cette perspective, notamment le concept même de cohorte, ce qui aurait pour conséquence, entre autres, de priver plusieurs femmes d'une participation et d'une expérience porteuses de promesses. L'organisme doit amorcer une réflexion sur la pratique du relais en tant que véritable travail salarié, sur les possibilités d'augmenter l'allocation et sur les impacts sur la mission et les objectifs. Ce débat doit se faire en lien avec une croissance accrue des demandes de services.

La reconnaissance des acquis : une question à approfondir

L'un des objectifs du projet est de faire vivre aux participantes une expérience de travail valorisante qui peut servir de tremplin dans l'obtention d'un travail ou d'un retour aux études. Les femmes-relais acquièrent des savoirs, des savoirs-faire et des savoirs-être dans le cadre du projet. Elles développent des compétences. La question de la reconnaissance des expériences acquises par les femmes-relais au cours de leur participation se pose depuis le début du projet. En effet, en plus de recevoir des formations, de participer à différents comités et événements ponctuels, elles interviennent auprès de familles dans des situations aussi variées que complexes. Il faut trouver autre chose qu'une attestation du projet pour qu'un futur employeur ou une maison d'enseignement tiennent compte de cette expérience de travail. Il s'agit ici des enjeux de la reconnaissance des acquis. Comme le souligne Madelin (2001), le réel défi c'est la reconnaissance sociale de ces participantes qui interviennent directement sur les enjeux liés à l'intégration et qui vivent les mêmes conditions d'exclusion que les gens auprès de qui elles travaillent. Les partenaires du projet ont la responsabilité de trouver une façon concrète pour faire reconnaître cette implication comme un véritable travail et non seulement du bénévolat. Dans ce sens, il faut voir comment, à la fin du projet, les femmes-relais peuvent obtenir un diplôme ou un

certificat témoignant du travail accompli et de l'expérience acquise. Il y a donc des réflexions à poursuivre et des démarches à mettre en branle afin d'évaluer la possibilité d'obtenir une certification/diplomation, en partenariat ou non, avec des institutions ou services gouvernementaux. Dans cette perspective, des activités de promotion pourraient être envisagées auprès des organisations du quartier pour promouvoir l'expérience des femmes-relais et l'intérêt de maintenir leur travail d'intervention dans le quartier.

Annexe 1

PROJET FEMMES-RELAIS LISTE DES FORMATIONS -GROUPE 2

Activités programmées	Organismes	Formateurs/Formatrices
1.Explication du projet : fonctionnement et contrat d'engagement	Femmes-Relais	Maria Morales
2.Tournée du quartier St-Michel	CLSC St-Michel	Manon Leclerc, organisatrice communautaire
3. Partage des expériences vécues et les mises en garde	Femmes-Relais	Karine Mateu, Maria Morales et groupe 1.
4.La confidentialité et l'éthique	Femmes-Relais	Karine Mateu et Maria Morales
5.Histoire du Québec (place de l'Église, le rôle de l'État, la montée du féminisme) et regard sur les codes sociaux	Atelier Populaire du Plateau Mont Royal	Caroline Savard, responsable de la formation
6. Droits de la Famille et Droit de la Santé au Québec.	1,2,3, Go! St Michel	Nathalie Blais, ex-coordonnatrice
7. Ressources du CLSC et visite des lieux	CLSC St Michel	Manon Leclerc, organisatrice communautaire
8. Système scolaire au Québec	CREP	Fatima Tejerina

9. Services communautaires du quartier: partie 1	Mon Resto St-Michel, Carrefour populaire St-Michel, Maison d'Haïti	Intervenants
10. Services communautaires du quartier: partie 2	Maison de la famille, CECRG, Joujouthèque, Bibliothèque des jeunes	Intervenants
11. Les services offerts par la Ville de Montréal. Sports et Loisirs	Arrondissement	Danielle de Conninck
12. Déclarations de revenu fédérale et provinciale. Les crédits d'impôt et programmes sociaux.	Revenu Québec	Patricia Dalington
13. Le logement. Connaître les HLM, les coopératives d'habitations, les OBNL d'habitation et les allocations au logement	Action St-Michel Est Mon Resto St-Michel	Yimng Menagoming, Agente de milieu Jose Mejia, participation citoyenne
14. Les modèles de CV. La lettre de présentation et l'entrevue.	Agente d'emploi	Diane St-Cyr
15. Formation premiers soins	Transecours reconnu par Croix-Rouge	Line Thétrault

Annexe 1 (suite)

PROJET FEMMES-RELAIS LISTE DES FORMATIONS - GROUPE 3

Activités programmées	Organismes	Formateurs/Formatrices
1.Explication du projet : ses objectifs, ses défis, ses règles de fonctionnement. Signature du contrat d'engagement	Femmes-Relais	Karine Mateu, Coordinatrice et Yasmin Bautista, Responsable de la formation et de l'encadrement
2.Tournée du quartier St-Michel	Femmes-Relais et CLSC St-Michel	Karine Mateu et Yasmin Bautista, Femmes-Relais et Marie-Danielle Girouard, organisatrice communautaire.
3.Histoire du Québec : évolution historique, la place de l'Église, le rôle de l'État, la montée du féminisme,etc.	CRIC, Centre-Sud	Caroline Savard, coordinatrice (514) 350-8881
4. Services du CLSC St-Michel et rencontre avec le personnel du quartier.	CLSC St Michel.	Marie-Danielle Girouard, organisatrice communautaire.
5. Services communautaires du quartier: partie 1	Mon Resto St-Michel,	Mon Resto: José Mejia
6.Services communautaires du quartier: partie 2	Carrefour populaire St-Michel	Carrefour Populaire: Adriana
7. Les services offerts par la Ville de Montréal. Sports et Loisirs	Ville de Montréal	Danielle de Conninck, Agent de développement

(Bibliothèques, piscines, Accès Montréal, etc).		
8. Formation à l'écoute	CREP	Formatrice du CREP
9. Formation sur le deuil migratoire	CREP	Formatrice du CREP
10. Formation sur l'estime de soi	CREP	Formatrice du CREP
11. Formation sur le travail d'équipe 1 et 2	CREP	Formateur du CREP
12. Formation sur les normes du travail	Au bas de l'échelle	Formatrice Au bas de l'échelle
13. Qu'est-ce que le Conseil des Montréalaises? Le Transport à Montréal (opinions, discussions, recommandations)	Conseil des Montréalaises	Deux employées du Conseil des Montréalaises
14. Formation sur l'immigration et le choc migratoire, la réalité des classes d'accueil à St-Michel	CSDM Réseau Nord	Djamel Eddine Hammoum (MICC), Karine Mateu (Femmes-Relais) et Sophie Desjardins (CSDM)
15. Les outils de communications	Femmes-Relais	Thi-Ha Nguyen (Femmes-Relais)
16. Formation Réseau sentinelle en prévention du suicide	CLSC St-Michel	Travailleur social et psychologue du CLSC Responsable Michel Lefebvre

Annexe 2

NOUVELLES FICHES POUR LA COMPILATION DES DEMANDES- 2009

Nom : _____ ☐ F ☐ H Date (jj/mm/aa) : _____
Lieu de la rencontre : _____ Référé (e) par : _____
Langue(s) parlée(s) : _____ Pays d'origine : _____
Nombre et âge des enfants : _____ Enfants de – 5 ans ____ ☐ Monoparentale
N° téléphone : () - Autre numéro : () - ☐ 1re fois ☐ Suivi
Adresse : _____

1- ☐ Banques ☐ Services de télécommunications ☐ Hydro-Québec ☐ Autre _____
2- ☐ Dépannage alimentaire ☐ Meubles/Vêtements 3- ☐ MICC (Québec) ☐
Immigration Canada ☐ Autre _____ 4- Services fédéraux : ☐
assurance sociale ☐ allocations familiales Provinciaux : ☐ aide sociale ☐ assurance
maladie ☐ SAAQ ☐ Autre _____ ☐5 ☐6 ☐7 ☐8 Spécifiez _____
☐9 ☐10 ☐11 ☐12 ☐13 Spécifiez _____

Référé(e) à : _____
Notes : _____
_____ Femmes-relais : _____

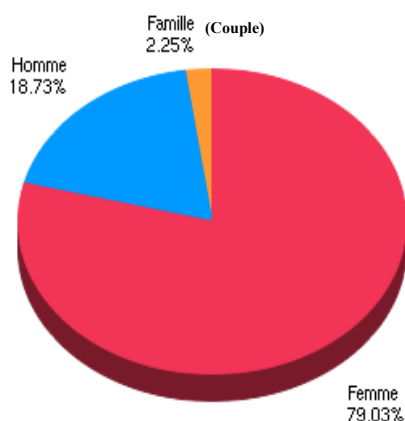
Annexe 3

Statistiques générale Femmes-Relais Année 3: 1er octobre 2009 au 1er août 2010

Relais

	Nombre de relais	Pourcentage
Nouvelle famille	267	53,72 %
Nombre de suivis (auprès de nouvelles familles)	230	46,28 %
Total des relais	497	100 %

Quel est le sexe de la personne/famille qui s'est présentée?



	Nombre	Pourcentage
Femme	211	79,03 %
Homme	50	18,73 %
Couple	6	2,25 %
Total	267	100,00 %

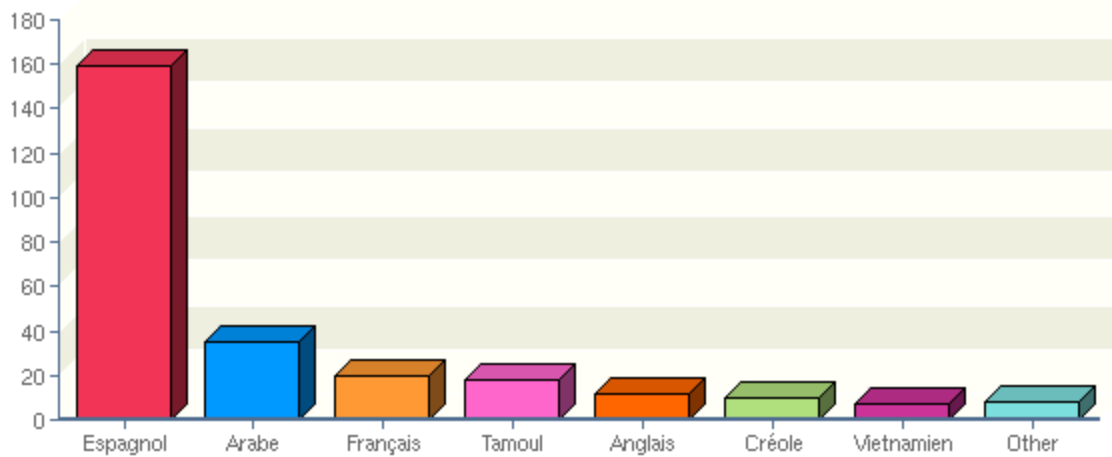
**Ce sont seulement les données pour les nouvelles familles*

La personne a été référée par....

Référence	Nombre	Pourcentage
Ami, connaissance, voisin	53	35,30 %
Écoles		
Saint-Noël-Chabanel (13)		
Yves-Thériault (11)		
Léonard-de-Vinci (4)	33	22,00 %
Ste-Lucie (2)		
Bienville (1)		
Montcalm (1)		
Déjà venue	30	20,00 %
Femme-relais	15	10,00 %
Mon Resto	10	6,70 %
CLSC	3	2,00 %
Intervenante du quartier	2	1,30 %
Garderie Poussinet	2	1,30 %
CECRG	1	0,70 %
Dépliant	1	0,70 %
Total	150	100,00 %

**Ce sont les données pour les nouvelles familles*

La langue parlée par la personne/famille

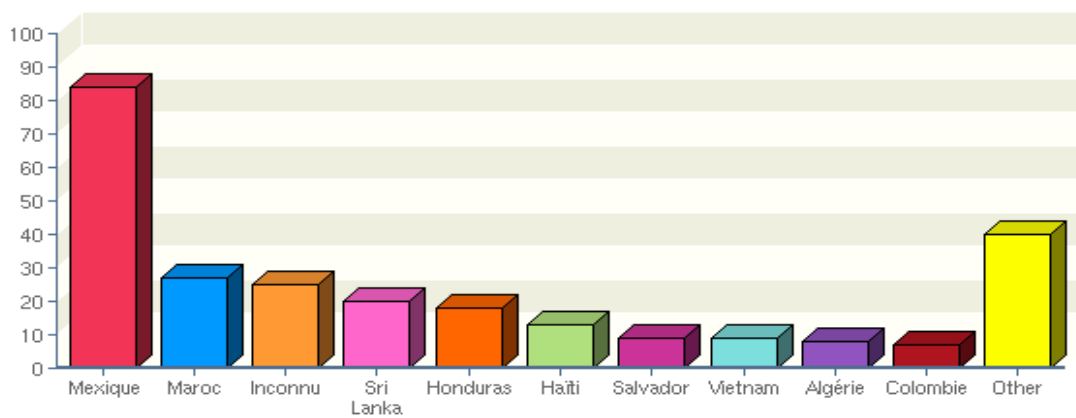


Langue	Nombre	Pourcentage
Espagnol	159	59,77 %
Arabe	35	13,16 %
Français	20	7,52 %
Tamoul	18	6,77 %
Anglais	12	4,51 %
Créole	10	3,76 %
Vietnamien	7	2,63 %
Autres	5	
Chinois	(3)	1,13 %
Laosien	(1)	0,38 %
Turque	(1)	0,38 %

Total 266 100,00 %

**Ce sont seulement les données pour les nouvelles familles*

Le pays d'origine de la personne/famille?



Pays	Nombre	Pourcentage
Mexique	84	35,74 %
Maroc	27	11,49 %
Sri Lanka	20	8,51 %
Honduras	18	7,66 %
Haïti	13	5,53 %
Salvador	9	3,83 %
Vietnam	9	3,83 %

Algérie	8	3,40 %
Colombie	7	2,98 %
Autres	40	
	(5)	
Guatemala	(5)	2,13 %
Nicaragua	(5)	2,13 %
Chine	(4)	1,70 %
Inde	(4)	1,70 %
Canada	(3)	1,28 %
Équateur	(2)	0,85 %
Bangladesh	(2)	0,85 %
Pérou	(2)	0,85 %
Afrique	(1)	0,43 %
Argentine	(1)	0,43 %
Asie	(1)	0,43 %
Bahamas	(1)	0,43 %
Barbade	(1)	0,43 %
Cambodge	(1)	0,43 %
Chili	(1)	0,43 %
Cuba	(1)	0,43 %
France	(1)	0,43 %
Jamaïque	(1)	0,43 %
Laos	(1)	0,43 %
Sierra-Leone	(1)	0,43 %
Turquie	(1)	0,43 %
Total	235	100,00 %

**Ce sont seulement les données pour les nouvelles familles*

Le nombre d'enfants de la famille

Nbr d'enfants	Nombre	Pourcentage
2	49	36,30 %
1	37	27,41 %
3	27	20,00 %
0	8	5,93 %
4	8	5,93 %
5	3	2,22 %
6	3	2,22 %
Total	135	100,00 %

**Ce sont seulement les données pour les nouvelles familles*

L'âge des enfants

	0-5 ans	6-12 ans	13-17 ans	Plus 18 ans	Total
Nombre	76	77	27	10	190
%	40,00 %	40,50 %	14,20 %	5,30 %	100 %

**Ce sont seulement les données pour les nouvelles familles*

Demandes de la personne/famille

Demande	Nombre	Pourcentage
1- Demande d'informations		
Banques (14)		
Services télécommunications (12)	62	8,86 %
Hydro-Québec (11)		
Café-rencontre (3)		
Assurances		
2- Services de première ligne		
Dépannage alimentaire (40)	51	7,29 %
Meubles et vêtements (13)		
3- Immigration		
Immigration Canada (36)	59	8,43 %
MICC (16)		
Visa US (2)		
Permis de travail (2)		
4- Services gouvernementaux		
Aide sociale (40)		
Impôts (20)		
Allocations (15)		
Assurance maladie (8)		
Revenu Canada (6)		
Assurance sociale (6)		
Assurance-emploi (5)	137	19,57 %
Aide juridique (5)		
Assurance sociale (5)		
Revenu Québec (4)		
SAAQ (4)		
RRQ (3)		
Faillite (2)		
Police (2)		

Incorporation ONBL (2)		
État civil (2)		
Pension de vieillesse (2)		
5- Francisation	22	3,14 %
6- Santé des enfants (0 à 5 ans)		
Orthophoniste (7)		
Pédiatre (4)		
Dentiste (2)	40	5,71 %
CLSC (2)		
Hôpital pour enfants		
Clinique Viau		
7- Santé famille		
Dentiste (17)		
Hôpital Juif (13)		
Clinique Jean-Talon (8)		
CLSC (7)	105	15,00 %
Maisonneuve-Rosemont (5)		
Santa Cabrini (4)		
Gynécologue (4)		
Clinique Pie IX (3)		
Victoria (3)		
8- Système scolaire	68	9,71 %
9- Logement	41	5,86 %
10- Recherche de garderie	23	3,29 %
11- Recherche d'emploi et de formation	23	3,29 %
12- Loisirs et cours		
Cours d'anglais (2)	11	1,57 %
Camp de jour (2)		
Arénas		
13- Autres besoins		
Soutien moral (14)		
Droits (7)	58	8,29 %
Intégration -Festival des Nations- (6)		
Total	700	100,00 %

Références

Référé à...	Nombre	Pourcentage
Mon Resto	40	20,51 %
CECRG	25	12,82 %
Yves-Thériault	16	8,21 %
Magasin Partage	12	6,15 %
CLSC	10	5,13 %
Jeunesse au soleil	8	4,10 %
Collectif des femmes immigrantes	7	3,59 %
Armée du salut	7	3,59 %
Carrefour populaire St-Michel	5	2,56 %
Mission Bon accueil	5	2,56 %
OMHM	5	2,56 %
Groupe d'entraide maternelle	5	2,56 %
Programme Devenir	4	2,05 %
Habitations Terrasses St-Michel	4	2,05 %
Hirondelle	3	1,54 %
Centre d'action bénévole Rivières des Prairies	2	1,03 %
CANA	2	1,03 %
VSMS	2	1,03 %
Commissaire à l'assermentation	2	1,03 %
Objectif Jeunesse +	2	1,03 %
Service entraide bénévole Anjou	1	0,51 %
Bureau coordonnateur Lieu des petits	1	0,51 %
Magarderie.com	1	0,51 %
Mairie de l'arrondissement	1	0,51 %
Loisirs communautaires St-Michel	1	0,51 %
Comité logement Rosemont	1	0,51 %
Centre loisirs René-Goupil	1	0,51 %
CDC Rosemont	1	0,51 %
Avocat	1	0,51 %
Agence de placement	1	0,51 %
Psychologue privé	1	0,51 %
Orthophoniste privé	1	0,51 %
PROMIS	1	0,51 %

Rendez-vous 50+	1	0,51 %
PRAIDA	1	0,51 %
La Maisonnée	1	0,51 %
Centre Champagnat	1	0,51 %
Baobab	1	0,51 %
École Marie-Médiatrice	1	0,51 %
GEMO	1	0,51 %
Maison de la culture Mont-Royal	1	0,51 %
Société St-Vincent-Paul	1	0,51 %
Centre communautaire multi-ethnique Montréal-Nord	1	0,51 %
Patro Le Prévost	1	0,51 %
Maison Par la Grande Porte	1	0,51 %
Multi-femmes	1	0,51 %
Maison Flora-Tristan	1	0,51 %
Maison Réconfort	1	0,51 %
Maison Athéna	1	0,51 %
Total	195	100,00 %

Annexe 4
Statistiques des écoles Femmes-Relais
Année 3: 1er octobre 2009 au 31 juillet 2010

Familles rejointes

Familles	Nombre
Individuel*	89
En groupe**	46 groupes <i>pour un total de</i> 2 261 personnes
Total	2350

***Il s'agit du nombre de familles ayant reçu un accompagnement individuel à l'école. Il ne s'agit pas du nombre de relais, car une famille peut recevoir plusieurs accompagnements.**

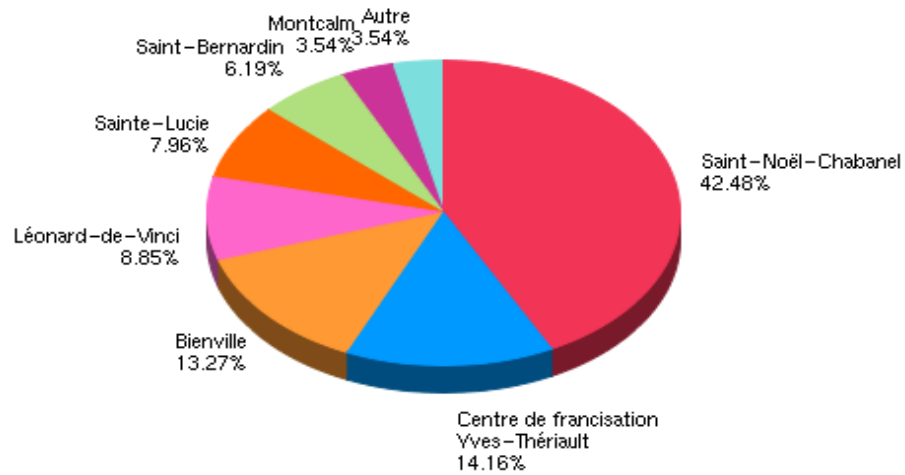
Il n'est pas question non plus des familles qui sont venues au bureau suite à une référence de l'école. Voir Annexe 1 pour les statistiques générales.

****On note, entre autres, les rencontres de bulletin, les assemblées générales, les kiosques, les rencontres de vaccination, les inscriptions de début de session.**

Qui a fait la demande (lorsque l'information était indiquée)?

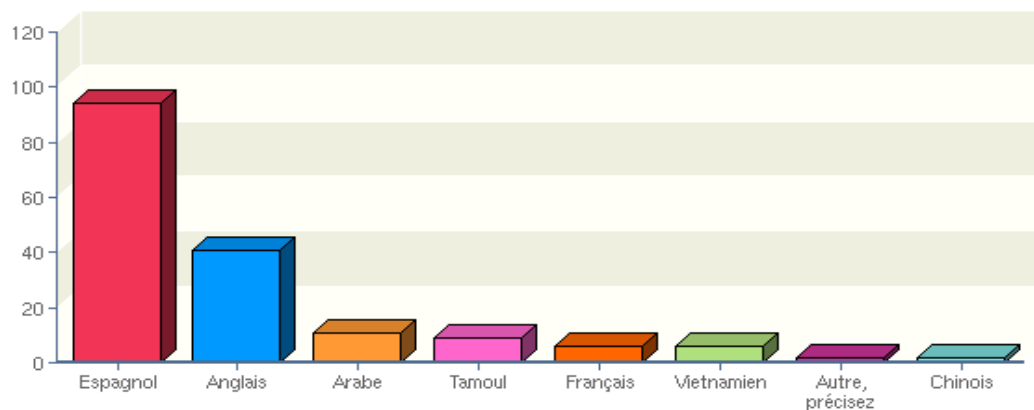
Directeur-trice et professeurs-es	80	80,81 %
Professionnels-les	19	19,19 %

École



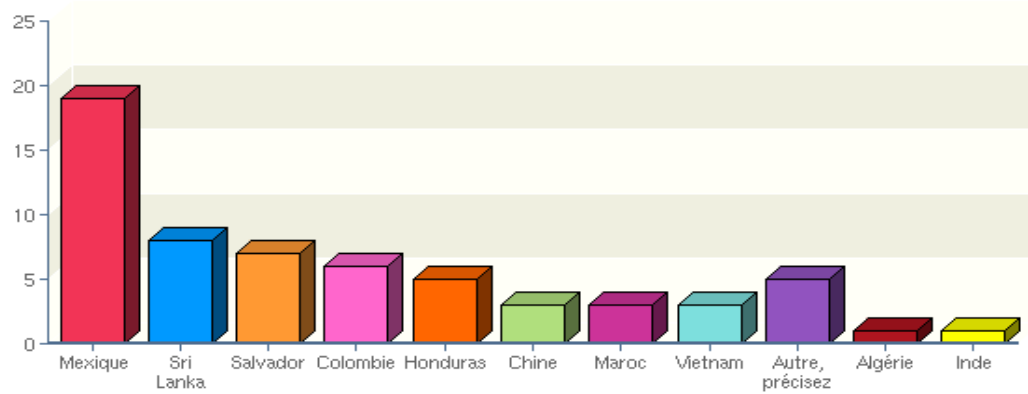
École	Nombre	Pourcentage
Saint-Noël-Chabanel	48	42,48 %
Centre Yves-Thériault	16	14,16 %
Bienville	15	13,27 %
Léonard-de-Vinci	10	8,85 %
Sainte-Lucie	9	7,96 %
Saint-Bernardin	7	6,19 %
Montcalm	4	3,54 %
Louis-Joseph-Papineau	2	1,77 %
Autre quartier	1	0,89 %
CSDM	1	0,89 %
Total	113	100,00 %

Langue parlée



Langue	Nombre	Pourcentage
Espagnol	94	54,97 %
Anglais	41	23,98 %
Arabe	11	6,43 %
Tamoul	9	5,26 %
Français	6	3,51 %
Vietnamien	6	3,51 %
Chinois-Mandarin	2	1,17 %
AUTRES		
Chinois-Cantonais	2	1,17 %
Total	171	100,00 %

Pays



Pays	Nombre	Pourcentage
Mexique	19	31,15 %
Sri Lanka	8	13,11 %
Salvador	7	11,48 %
Colombie	6	9,84 %
Honduras	5	8,20 %
Chine	3	4,92 %
Maroc	3	4,92 %
Vietnam	3	4,92 %
Algérie	1	1,64 %
Inde	1	1,64 %
AUTRES		
Bangladesh	2	3,28 %
Barbade	1	1,64 %
Jamaïque	1	1,64 %
Nicaragua	1	1,64 %
Total	61	100,00 %

BIBLIOGRAPHIE

- BARTHÉLÉMY, Fabienne. 2007. « Médiateurs sociaux, femmes-relais : de nouveaux agents de la relation d'aide. »
- Entre distance et proximité. » *Informations sociales*, Vol. 3, n° 139, p. 106-115
- BRÉVAN, Claude (dir.). 2002. « Adultes relais. Un lien dans la ville. » *Journal des adultes relais*, février, 16 p.
- COHEN-EMERIQUE, Margalit. 1999. « La négociation/médiation interculturelle, phase essentielle dans l'intégration des migrants et dans la modification des attitudes des acteurs sociaux chargés de leur intégration. » *Vie Sociale*, n° 2, p. 139-155
- DUGUÉ, Elisabeth et Barbara RIST. 2002. « Des femmes-relais aux médiatrices socioculturelles : des compétences reconnues, un métier en débat. » *Recherche Sociale*, no 163, p. 32-41.
- LAUDEREAU, Claire. 2000. « La médiation sociale : l'action des associations de femmes-relais. » *Profession Banlieue*, document d'information, 3 pages.
- Laurin, Isabelle, Fournier, Danielle, 2009, Femmes-Relais (2007-2010) Bilan de la première année de relance) Montréal 46 pages.
- MADÉLIN, Bénédicte. 2001. « Les femmes-relais, les « sans-papiers » du travail social? » *VEI Enjeux*, n° 124, mars, p. 81-91
- MADÉLIN, Bénédicte. 2007. « Le rôle des femme-relais. En Seine-Saint-Denis, avec Profession banlieue. » *Informations sociales*, n° 141, mai, p. 120-127
- PLANTET, Joël. 2000. « Comment les femmes-relais sont devenues indispensables aux quartiers difficiles. » *Lien Social*, n° 518, février, 5 pages.
- Relais-femmes, 2009. « L'intervention en contexte de milieu de vie, un arrimage indispensable entre le formel et l'informel » Montréal, 23 pages.
- Relais-femmes, 2009. « L'empowerment dans les organismes communautaires » Rapport présenté à Centraide Montréal, 56 pages.
- SISSOKO, Aïcha. 2001. « Les femmes-relais des associations africaines, des médiatrices interculturelles au carrefour des évolutions. » *VEI Enjeux*, n° 124, mars, p. 92-94