

**REPRÉSENTATIONS ASSOCIÉES AUX BÉNÉVOLES IMMIGRANTS :
LA DIFFÉRENCE CULTURELLE EN MILIEU BÉNÉVOLE**

**Rapport final
présenté au Centre d'action bénévole de Québec**

Par
Kevin Rousseau

Étudiant au Département de sociologie de l'Université Laval

Sous la direction de Mme Madeleine Pastinelli et de M. Dominique Morin
et
sous la supervision de Mme Annie Cloutier

Avril 2010

Résumé

Alors que les besoins en bénévolat sont pressants et que l'immigration à Québec est en hausse, il importe pour le Centre d'action bénévole de Québec de comprendre pourquoi les organismes communautaires sont plus ou moins disposés à retenir les services de nouveaux arrivants. Nous avons étudié les représentations associées aux bénévoles immigrants des responsables du recrutement de 11 organismes communautaires de Québec ayant accepté de nous accorder une entrevue. Leurs représentations ont été analysées dans leurs rapports avec les critères de recrutement de l'organisme, ses ressources, les réticences de la clientèle, le rapport à l'altérité culturelle du recruteur et ses expériences vécues avec des bénévoles immigrants. Les compétences exigées sont la maîtrise de la langue et la connaissance de la société d'accueil, bien que l'exigence de ces deux habiletés dépende de la nature des services offerts. Certains recruteurs plus âgés se montrent hésitants, voire réfractaires, à l'idée d'intégrer une bénévole portant le voile musulman. Cette réalité semble surtout liée à des réticences personnelles vis-à-vis des valeurs des personnes de religion musulmanes qu'ils ont exprimées en entrevues.

Faits saillants

- Le Centre d'action bénévole de Québec est un organisme à but non lucratif ayant pour mission, notamment, de promouvoir l'action bénévole et de soutenir les organismes membres en favorisant le recrutement, l'orientation et la formation des bénévoles.
- Le CABQ désire connaître la perception des recruteurs vis-à-vis de l'offre de service d'un bénévole immigrant afin de faciliter l'intégration des nouveaux arrivants en milieu bénévole. Ainsi, nous voulons répondre à la question de recherche suivante : *Quelles sont les représentations sociales des responsables du recrutement des organismes communautaires à l'égard des bénévoles immigrants?*
- Deux études antérieures sur l'embauche en milieu de travail à Québec font état de réticences, voire de comportements discriminatoires, de la part des employeurs vis-à-vis des personnes appartenant à certaines minorités visibles, soit les personnes noires, d'origine arabe et « visiblement » musulmanes.
- Nous avons mené 11 entrevues semi dirigées auprès de recruteurs oeuvrant dans des organismes qui offrent divers types de service, tels que des services individuels ou de groupe auprès de la clientèle, de même que des tâches manuelles qui n'exigent pas d'interagir avec la clientèle de l'organisme. Les organismes interrogés desservent des clientèles variées : les aînés, les enfants, les personnes vulnérables à la pauvreté, les individus vivant des problèmes relationnels, les personnes ayant un handicap physique ou intellectuel, ainsi que les personnes atteintes d'un trouble de santé mentale important.
- Notre principale hypothèse était que les représentations des recruteurs à l'égard des bénévoles immigrants sont liées aux contraintes organisationnelles, au rapport à l'altérité culturelle entretenu par le recruteur, ainsi qu'aux expériences vécues avec des bénévoles immigrants.

- Nos résultats indiquent que les habiletés exigées de la part des recruteurs à l'endroit d'un bénévole immigrant sont la maîtrise de la langue et la connaissance de la société d'accueil.
- Toutefois, l'exigence de ces deux habiletés varie selon le type de tâches à effectuer par les bénévoles. La maîtrise de la langue française importe principalement lorsque les tâches bénévoles consistent à communiquer avec la clientèle de l'organisme. Également, certaines tâches telles que l'aide aux devoirs et la production de plats cuisinés à partir de livres de recette exigent la maîtrise du français écrit.
- Les habiletés sociales liées à la connaissance de la société d'accueil semblent importer uniquement pour les tâches bénévoles d'intervention qui consistent essentiellement à dialoguer individuellement avec un bénéficiaire en difficulté, et ce sans la supervision du responsable de l'organisme. Le service d'aide et de support moral qui s'établit entre le bénévole et le bénéficiaire, qui exige de l'autonomie et des habiletés sociales de la part des bénévoles, semble inciter les recruteurs de ce type d'organisme à exiger des bénévoles immigrants qu'ils aient une certaine familiarité avec la société québécoise, qu'ils connaissent les particularités et les besoins de la clientèle, et ce afin d'intervenir efficacement auprès des bénéficiaires en difficulté.
- Tous les répondants se disent disposés à l'idée d'intégrer un bénévole d'une ethnie différente, qui présente un phénotype distinct – ex : la couleur de la peau – ou qui s'exprime avec un accent permettant de deviner une différence culturelle.
- Certains des recruteurs les plus âgés semblent réfractaires à l'idée d'intégrer une bénévole immigrante portant le voile musulman. Cette hésitation nous apparaît liée à une réticence personnelle vis-à-vis de valeurs qu'ils attribuent aux personnes musulmanes, et qui leur semblent inconciliables avec les valeurs québécoises. Il s'agit d'une représentation de la différence religieuse et culturelle que nous avons qualifiée d'ethnique. À l'inverse, les recruteurs les plus jeunes n'éprouvent pas de réticences particulières à l'endroit des personnes musulmanes, de même qu'à l'intégration d'une bénévole immigrante portant le voile musulman. Nous avons qualifié la représentation de la différence religieuse et culturelle des recruteurs les

plus jeunes d'individualiste, car les problèmes d'intégration à la société québécoise de certains immigrants, selon ces recruteurs, sont dus à des individus « extrémistes », et non à un groupe ethnique ou religieux particulier.

- Il semble que les recruteurs oeuvrant dans des contextes bénévoles où la réalité des différences entre les individus est manifeste dans l'organisme – ex : mission de l'organisme, clientèle majoritairement immigrante, salariés d'origine étrangère – soient particulièrement disposés à intégrer un bénévole immigrant dans leur organisme.

- Les recruteurs d'organismes en santé mentale et pour les aînés semblent croire que leur clientèle soit plus ou moins ouverte à l'altérité culturelle. Ces recruteurs se représentent leurs bénéficiaires comme des individus ayant reçu une éducation peu ancrée dans la diversité culturelle, ce qui peut mener ces clientèles à éprouver des réticences à l'égard d'un bénévole immigrant.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	7
CHAPITRE 1 : L'INTÉGRATION DES IMMIGRANTS ET LE BÉNÉVOLAT.....	11
1.1 L'immigration à Québec.....	11
1.2 L'engagement bénévole.....	13
1.3 L'intégration des immigrants par le bénévolat.....	16
CHAPITRE 2 : LES ENJEUX DU RECRUTEMENT DES BÉNÉVOLES IMMIGRANTS.....	20
2.2 L'altérité culturelle.....	21
2.3 Les contraintes organisationnelles	27
2.4 Les expériences vécues	32
2.5 Questions de recherche	33
CHAPITRE 3 : LA MÉTHODE	36
3.1 La méthode d'enquête.....	36
3.2 La population à l'étude	37
3.3 La présentation des répondants	38
3.4 La pré-enquête.....	40
3.5 L'instrument de collecte de données.....	43
3.6 Le pré-test de l'instrument de collecte de données.....	45
3.7 Le recrutement des participants	45
3.8 L'analyse des données	46
3.9 Les limites de la recherche.....	46
CHAPITRE 4 : LA FONCTIONNALITÉ DES BÉNÉVOLES IMMIGRANTS.....	48
4.1 Les sources de financement de l'organisme	48
4.2 Le recrutement.....	50
4.3 Le recrutement des bénévoles immigrants.....	53
4.4 La formation dans les organismes bénévoles	63
4.5 Les réticences de la clientèle à l'égard d'un bénévole immigrant.....	64
4.6 Synthèse de chapitre.....	67
CHAPITRE 5 : L'ALTÉRITÉ CULTURELLE EN MILIEU BÉNÉVOLE	73
5.1 Les relations vécues avec des bénévoles immigrants.....	73
5.2 La représentation de l'altérité culturelle selon le type d'organisme	76
5.3 La représentation de l'altérité culturelle selon les caractéristiques socioculturelles des personnes immigrantes.....	89
5.4 La représentation de la différence religieuse et culturelle en fonction des caractéristiques sociodémographiques des répondants	102
5.5 Synthèse de chapitre.....	110
CONCLUSION.....	115
BIBLIOGRAPHIE	121
ANNEXES.....	126

INTRODUCTION

La discrimination raciale en milieu communautaire est un phénomène subtil mais réel. Comme sur le marché du travail, il est possible que le responsable d'un organisme bénévole offrant des services à des clientèles puisse exclure une personne immigrante présentant certaines caractéristiques socioculturelles ou physiques. Chacun des recruteurs est un individu ayant ses représentations propres de l'immigration, de la différence culturelle et des enjeux organisationnels liés à l'intégration d'un bénévole immigrant. Par conséquent, un préjugé défavorable d'un recruteur à l'endroit d'une personne immigrante ayant certaines caractéristiques socioculturelles ou physiques peut mener à l'exclusion de ce bénévole immigrant.

La présente recherche répond aux interrogations du Centre d'action bénévole de Québec (CABQ) concernant les représentations qu'ont les responsables du recrutement et de la gestion des bénévoles dans les organismes communautaires de Québec vis-à-vis des bénévoles immigrants. Le CABQ est un organisme à but non lucratif dont les organismes membres proviennent de la grande région de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appalaches. Sa mission consiste notamment à développer le recrutement et à favoriser l'orientation et la formation des bénévoles de ses organismes membres, à promouvoir l'action bénévole, à supporter les organismes bénévoles et communautaires ainsi que leurs membres, à faciliter l'accès aux différentes ressources bénévoles et communautaires, et à développer des activités ou des ressources pour contrer la pauvreté et l'exclusion sociale.

Selon monsieur Charles-Henri Parent, directeur général du CABQ, la relève dans le domaine du bénévolat est un enjeu important sur lequel le CABQ souhaite se pencher. Alors que les besoins en bénévolat sont de plus en plus pressants, monsieur Parent nous demandait en septembre dernier s'il est possible que certains organismes hésitent à utiliser les services de bénévoles immigrants. Le cas échéant, monsieur Parent voulait connaître les facteurs et les éléments de contexte expliquant que les organismes communautaires soient plus ou moins disposés à retenir les services de nouveaux arrivants comme bénévoles. Comprendre les raisons qui portent certains organismes membres à refuser les services de bénévoles immigrants est une préoccupation majeure du CABQ car, selon l'organisme, ces nouveaux arrivants constituent une solution à la pénurie de bénévoles.

La visée de cette enquête était exploratoire. Elle avait pour but de connaître les représentations sociales que les recruteurs entretiennent à l'égard d'un bénévole immigrant, et de voir quels étaient les facteurs pouvant influencer les représentations sociales des recruteurs. Nous avons considéré la possibilité de liens entre ces représentations et les compétences exigées des bénévoles, les réticences de la clientèle, le rapport à l'altérité culturelle des recruteurs et les expériences vécues avec des bénévoles immigrants.

Au premier chapitre, nous présentons d'abord le portrait général de l'immigration à Québec. La ville de Québec demeure toujours un endroit relativement homogène sur le plan de la diversité culturelle. Il n'en demeure pas moins qu'il y a bel et bien des immigrants qui s'installent à Québec, et que ceux-ci sont en nombre croissant au cours des dernières années. À la suite de ce portrait sommaire de l'immigration à Québec, nous nous intéressons à la situation de l'engagement bénévole. Après avoir abordé brièvement les motivations et les choix des individus en matière de bénévolat de façon général, nous abordons la question du bénévolat immigrant. Les études consultées nous révèlent que les personnes immigrantes s'engagent bénévolement tant pour des motifs altruistes que pour des intérêts pratiques. En effet, le bénévolat semble une façon appropriée de s'intégrer à la société d'accueil, que ce soit pour contribuer à leur communauté, pour s'impliquer dans une cause, pour élargir leur réseau social, pour favoriser leur insertion sur le marché du travail, ou pour améliorer leur compétence linguistique. La discrimination raciale semble toutefois envisageable. Des études réalisées en milieu de travail à Québec montrent que certains employeurs sont réticents vis-à-vis de certaines minorités visibles.

Au deuxième chapitre, nous présentons la problématique qui fonde notre recherche : comment comprendre sociologiquement les représentations que se font les recruteurs des organismes communautaires à l'endroit des bénévoles immigrants ? Quatre concepts centraux sont développés : les *représentations sociales*, l'*altérité culturelle*, les contraintes *organisationnelles* et les *expériences vécues*. Nous empruntons à Denise Jodelet sa définition des représentations sociales, qui consistent en une interprétation du monde à partir des expériences, des savoirs et des modèles de pensées transmis par la tradition, l'éducation ou la communication sociale : il s'agit d'une connaissance pratique. L'altérité culturelle renvoie aux significations propres aux individus qui composent un groupe, c'est-à-dire de leur culture. Nous utilisons une typologie élaborée par Edmond Marc Lipiansky, qui décrit quatre types d'attitudes des individus face à l'altérité culturelle :

l'ethnocentrisme, les préjugés/stéréotypes, l'exotisme et la reconnaissance/décentration de l'autre. Les contraintes organisationnelles consistent, selon Suzie Robichaud, en des règles de fonctionnement imposées au sein d'un organisme bénévole visant à pallier les exigences rencontrées par les bénévoles dans leur pratique. Enfin, les expériences vécues renvoient aux situations rencontrées par les individus pouvant conduire à la modification des normes et des valeurs qu'ils ont acquises antérieurement.

À partir de ces concepts, nous avons posé notre hypothèse générale. Nous considérons que les représentations des recruteurs des organismes bénévoles varieraient en fonction du rapport entretenu vis-à-vis de l'altérité culturelle, des contraintes organisationnelles auxquelles sont confrontés les recruteurs, et de la nature des expériences vécues avec des personnes immigrantes, tant dans le contexte de bénévolat, que dans l'entourage personnel du recruteur.

Au troisième chapitre, nous justifions l'ensemble des choix méthodologiques de l'enquête. Pour mieux comprendre les représentations que se font les recruteurs des bénévoles immigrants, nous avons utilisé une technique d'enquête qualitative, soit l'entrevue semi-dirigée. Lors des entretiens, il a été question des critères de recrutement de l'organisme, ses ressources, les réticences de la clientèle, le rapport à l'altérité culturelle du recruteur et ses expériences vécues avec des bénévoles immigrants. Nous avons réalisé 11 entrevues auprès des recruteurs d'organismes qui se différencient par le type de services offerts et le type de clientèles desservies. Les services offerts sont variés. Il peut s'agir de services individuels ou de groupe auprès de la clientèle, de même que des tâches manuelles qui n'exigent pas d'interagir avec la clientèle de l'organisme. Les organismes interrogés desservent diverses clientèles : les aînés, les enfants, les personnes vulnérables à la pauvreté, les individus vivant des problèmes relationnels, les personnes ayant un handicap physique ou intellectuel, ainsi que les personnes atteintes d'un trouble de santé mentale important.

Enfin, aux chapitres 4 et 5, nous répondons à notre question de recherche concernant les représentations des recruteurs vis-à-vis d'un bénévole immigrant. Au chapitre 4, il est question de la manière dont les contraintes organisationnelles interviennent à l'égard d'un bénévole immigrant. Nous verrons notamment que les habiletés exigées de la part des recruteurs à l'endroit d'un bénévole immigrant sont la maîtrise de la langue et la connaissance de la société d'accueil. Or, l'exigence de ces deux habiletés varie selon le

type de tâches bénévoles. Au chapitre 5, il sera question de la différence culturelle en milieu bénévole, c'est-à-dire la manière dont les recruteurs se représentent les diverses caractéristiques socioculturelles et physiques propres à un bénévole immigrant. Il semble que l'ensemble des recruteurs soient disposés à l'idée d'intégrer un bénévole d'une ethnie différente, qui présente un phénotype distinct – ex : la couleur de la peau – ou qui s'exprime avec un accent permettant de deviner une différence culturelle. Toutefois, les recruteurs les plus âgés expriment une réticence à l'idée d'intégrer une bénévole immigrante portant le voile musulman.

CHAPITRE 1 : L'INTÉGRATION DES IMMIGRANTS ET LE BÉNÉVOLAT

Ce premier chapitre traite du contexte général dans lequel s'inscrit la présente enquête. Bien que la diversité culturelle à Québec demeure une réalité relativement peu présente dans la région de Québec, l'immigration est à la hausse au cours des dernières années. À cet effet, le bénévolat, pour les nouveaux arrivants, est une manière de faire des liens avec des membres la société d'accueil. C'est pourquoi nous procédons dans ce chapitre à une brève revue de la littérature et des statistiques disponibles concernant l'immigration à Québec, l'engagement bénévole au Québec et au Canada, ainsi que l'intégration des immigrants par le bénévolat.

1.1 L'immigration à Québec

Depuis que le Québec mise sur l'immigration pour assurer le renouvellement de sa population, on s'inquiète de plus en plus de l'intégration des immigrants. Selon Statistique Canada, les immigrants « sont les personnes qui ne sont pas nées au Canada mais qui ont obtenu le statut d'immigrant reçu, c'est-à-dire que les autorités d'immigration leur ont accordé le droit de résider au Canada de façon permanente » (Statistique Canada, 2006). Lors du recensement de 2006, le nombre total d'immigrants au Canada s'élevait à 6 186 950, ce qui représentait 19,8 % de la population totale (Statistique Canada, 2006). Plus de la moitié (54,9 %) des personnes immigrantes recensées étaient concentrées en Ontario, le Québec accueillant pour sa part 13,8 % des immigrants canadiens. Une telle proportion représentait 11,5 % de la population québécoise.

Qu'en est-il de l'immigration dans la ville de Québec? Plusieurs statistiques montrent que Québec se caractérise par une faible diversité ethnique. Tout d'abord, lorsque l'on regarde la répartition des personnes immigrantes au Québec selon la région qu'elles habitent, on constate que la très grande majorité d'entre elles réside dans la région métropolitaine de Montréal (RMM). En effet, 77,6 % des personnes ayant immigré au Québec entre 1998 et 2007 et toujours présentes¹ dans la province en 2009 habitent la RMM (Ministère de l'immigration et des Communautés culturelles, 2009). Bien que la région de Québec vienne au second rang, elle n'accueille que 4,1 % de la population immigrante québécoise. Alors qu'en 2006, la quasi-totalité des régions métropolitaines (RMR) du Canada de plus de 300 000 habitants comptent plus de 20 % d'immigrants, les RMR de Québec et de Halifax

¹ Une personne immigrante est considérée comme « présente » au Québec lorsqu'elle détient un statut valide d'admissibilité au régime de l'assurance maladie du Québec (RAMQ).

font exception avec des proportions d'immigrants respectives de 3 % et 6 % (Statistique Canada, 2006). Même en comparant les régions métropolitaines canadiennes de plus de 150 000 habitants, « Québec ne devance que les RMR de St-John's (à Terre-Neuve et au Labrador) et de Saguenay, alors que sa population est quatre fois supérieure à celle de chacune de ces RMR (704 180 habitants pour la RMR de Québec contre 179 270 habitants pour celle de St-John's et 149 600 pour celle de Saguenay) » (Statistique Canada, 2006). Ces statistiques démontrent que l'immigration internationale demeure une réalité relativement peu présente dans la région de Québec.

Il n'en demeure pas moins qu'il y a bel et bien des immigrants qui s'installent à Québec et que ceux-ci sont en nombre croissant. Entre 2001 et 2006, le nombre d'immigrants y est passé de 17 054 à 22 160, ce qui constitue une augmentation de 30 %. Au cours de cette période, le poids relatif des nouveaux arrivants à Québec est passé de 2,9 % à 4,5 % de la population de la ville (Statistique Canada, 2006). Par ailleurs, les immigrants établis à Québec, indépendamment de leur année d'immigration, proviennent de diverses régions du monde : 43 % d'entre eux viennent de l'Europe (principalement de la France); 21,7 % viennent des Amériques (c'est-à-dire des États-Unis, de l'Amérique latine et des Caraïbes); 20,7 % viennent de l'Afrique; et 14,2 % viennent de l'Asie. Les principaux pays d'origine des immigrants sont la France (17,5 %), l'ex-Yougoslavie (5,8 %) et la Colombie (5,4 %). 44,3 % de la population immigrante est constituée de minorités visibles, les personnes noires étant à cet égard le groupe le plus fortement représenté (28,5 %), suivi des Latino-Américains (22,6%), des Arabes (19,3%) et des Chinois (11,6%).

Sur le marché du travail, les immigrants sont défavorisés, bien que 65,3 % d'entre eux possèdent un diplôme d'étude post-secondaire, une proportion supérieure à celle de la population de Québec (51,9 %). En effet, en dépit de leur formation, les personnes immigrantes ont un revenu inférieur à celui de l'ensemble de la population. Alors que le revenu annuel médian des nouveaux arrivants est de 20 494 \$, celui de la population en général est de 26 178 \$. De même, le taux de chômage est de 9,7 % chez les immigrants, comparativement à 5 % pour l'ensemble de la population de la ville. Notons enfin que 48 % de la population immigrante est âgée entre 25 et 44 ans et que les hommes et les femmes

sont représentés selon des proportions quasi-identiques (50,3 % pour les premiers contre 49,7 % pour les secondes)².

On peut croire que l'augmentation de l'immigration à Québec n'est pas étrangère aux orientations adoptées par la Ville de Québec. Dans son plan stratégique pour la période 2004-2008, celle-ci, en effet, entendait favoriser l'accueil et l'intégration des immigrants par diverses actions : promouvoir la région de Québec auprès des immigrants afin de recruter des nouveaux arrivants; accueillir les immigrants et effectuer un suivi de leur intégration, en partenariat avec le gouvernement et les organismes du milieu; développer des services d'accueil en milieu de travail; accroître la visibilité des cultures étrangères sur le territoire de la ville de Québec; et appliquer l'entente sur l'immigration conclue entre la Ville de Québec et le gouvernement du Québec (Ville de Québec, 2004). Actuellement, la Ville de Québec affiche en permanence, sur son site Internet, une publicité incitant les nouveaux arrivants à immigrer dans la ville de Québec.

1.2 L'engagement bénévole

À la suite de cette brève description de la situation de l'immigration à Québec, nous allons décrire, de façon générale, la réalité du bénévolat au Québec et au Canada.

Le bénévolat occupe une place centrale dans le fonctionnement des organismes communautaires. Dans une enquête canadienne sur le don, le bénévolat et la participation menée en 2007, l'action bénévole est définie comme « un service sans rémunération par l'entremise d'un groupe ou d'un organisme sans but lucratif ou de bienfaisance » (Statistique Canada, 2007). Il ressort de cette étude que 46 % des Canadiens âgés de 15 ans et plus se sont impliqués en milieu bénévole en 2007. Les bénévoles œuvrent dans quatre types d'organismes principaux : les organismes de sports et de loisirs (11 %), les services sociaux (11 %), les organismes d'éducation et de recherche (10 %), ainsi que les organismes religieux (10%). Par ailleurs, les statistiques socioéconomiques de l'enquête montrent que les gens possédant un diplôme universitaire sont proportionnellement les plus nombreux à faire du bénévolat (57 %). De même, les ménages qui bénéficient d'un revenu annuel de 100 000 \$ et plus constituent la catégorie dans laquelle on trouve la plus grande proportion de bénévoles (60 %). Les motivations invoquées par les gens qui font du

² Toutes ces données proviennent du recensement canadien effectué en 2006.

bénévolat sont autant altruistes que pratiques. D'une part, 90 % des bénévoles disent vouloir contribuer à la bonne marche de la communauté et 58 % accordent de l'importance à la cause pour laquelle ils s'impliquent. D'autre part, 47 % des bénévoles déclarent qu'ils font du bénévolat pour se constituer un réseau ou pour rencontrer des gens, et 49,9 % d'entre eux affirment qu'ils font du bénévolat afin de découvrir leurs points forts.

Selon Éric Gagnon, il importe de comprendre le bénévolat contemporain comme un produit des sociétés contemporaines, dans lesquelles l'individu travaille sans cesse à s'approprier une identité qui ne lui est plus transmise à la naissance. Vu ainsi, l'engagement bénévole constitue une pratique qui s'inscrit et trouve son sens dans l'individualisme contemporain (Gagnon *et al.*, 2004). Dans cette perspective, « le bénévolat [...] est d'abord un ensemble de significations, ou plus exactement une pratique qui donne une crédibilité à des significations en regard desquelles on pourra ensuite se situer, dans sa trajectoire personnelle et dans le monde social » (Gagnon *et al.*, 2004 : 53). En tant que moment de reconnaissance de soi et de l'autre, la portée symbolique de l'action accomplie devient plus importante que l'action elle-même car elle contribue au maintien de l'identité des individus (Gagnon et Fortin, 2002). À cet effet, deux cas de figure sont rapportés par Gagnon : soit les individus s'investissent dans l'action bénévole pour s'assurer d'une certaine stabilité identitaire en lien avec leur passé hérité, soit ils le font pour pallier un changement majeur dans leur vie (déménagement dans une nouvelle région, rupture conjugale, changement d'emploi, etc.). Dans les deux cas, l'action bénévole se présente comme une pratique favorisant la structuration et la stabilité de l'identité de l'individu à un certain moment de son parcours de vie (Gagnon *et al.*, 2004).

Cette analyse du bénévolat contemporain fait suite à une recherche menée auprès de 45 bénévoles engagés dans les secteurs de l'éducation, de la religion et de la culture. À l'occasion de celle-ci, Gagnon *et al.* ont dégagé deux axes qui structurent les motivations du bénévole : l'axe du trajet de vie (continuité / rupture) et l'axe du rapport aux autres (altérité/identité). Certains des bénévoles interrogés lors de la recherche ont insisté sur une rupture subie ou sur une volonté de rompre avec leur passé comme motivation à leur engagement bénévole. À l'inverse, d'autres bénévoles ont mentionné vouloir préserver un aspect de leur vie qu'ils considèrent important, qu'il s'agisse de certaines valeurs ou bien d'un héritage familial à perpétuer (Gagnon *et al.*, 2007). En ce qui concerne l'axe du rapport aux autres, certains répondants ont insisté sur leur situation personnelle et sur la

singularité de leur parcours de vie vis-à-vis des autres acteurs de l'organisme. La spécificité de leur expérience les place dans un rapport d'altérité face à autrui dans l'organisme. À l'inverse, d'autres bénévoles ont manifesté leur désir de s'identifier à l'organisme bénévole, de s'intégrer à un groupe d'appartenance poursuivant des intérêts et des objectifs dans lesquels ils se reconnaissent. À partir de ces deux axes structurant le discours des bénévoles, Fortin *et al.* ont distingué quatre types de rapport à l'engagement bénévole représentés dans le tableau suivant :

Types de rapports à l'engagement bénévole ou manières dont le bénévolat s'inscrit dans l'identité de la personne

	Rupture	Continuité
Altérité	1. Singularité	3. Humanité
Identité	2. Communauté	4. Proches

Dans la première forme d'engagement bénévole, la singularité, l'individu cherche à affirmer son unicité par une réorientation volontaire de son parcours de vie. L'action bénévole est alors un moyen lui permettant d'accomplir une quête identitaire afin de vivre en plus grande conformité avec les valeurs et les convictions qui le définissent. Dans l'engagement dit de communauté, la pratique bénévole traduit un désir de créer des liens sociaux « à la suite d'une rupture [...] comme le décès du conjoint, un divorce, ou encore la migration dans une autre ville, qui provoque la perte [du] réseau de sociabilité » (Fortin *et al.*, 2007 : 50). Le bénévolat permet alors à l'individu de s'intégrer à un groupe afin de s'identifier à une communauté d'appartenance qui partage des intérêts communs. Dans le bénévolat d'humanité, l'individu adhère à l'organisme bénévole pour les finalités auxquelles celui-ci renvoie, à savoir la défense d'un idéal et de certaines valeurs. Le groupe communautaire est vu par le bénévole comme un moyen menant à une fin plus large de solidarité et d'entraide à l'égard des populations défavorisées. Il s'agit d'un engagement caractérisé par la continuité car bien souvent le répondant est impliqué dans d'autres causes qui traduisent les valeurs et les convictions défendues par le bénévole. Enfin, l'engagement bénévole orienté vers les proches est vécu comme une façon de prolonger les rôles sociaux

et familiaux auxquels les bénévoles s'identifient. Il peut s'agir, par exemple, du père d'un enfant handicapé qui s'implique bénévolement dans le comité de parent de l'école fréquentée par son enfant. Il y a alors superposition de la singularité de l'individu et de son rôle de père afin de favoriser la continuité des soins accordés à l'enfant handicapé.

1.3 L'intégration des immigrants par le bénévolat

Les études abordées ci-haut permettent de voir que l'engagement bénévole, en tant que pratique favorisant le renforcement de l'identité, peut s'insérer dans le parcours d'un individu confronté à une rupture de son réseau social suite à un changement majeur. Telle est souvent la situation des nouveaux arrivants. En ce sens, on comprend bien que le bénévolat des immigrants en soit souvent un de communauté (Fortin et *al.*, 2007).

En 2007, 40 % des immigrants au Canada ont fait du travail bénévole (Statistique Canada, 2007).³ Cette année-là, ceux-ci ont fait 171 heures de bénévolat en moyenne, comparativement à 163 heures pour les Canadiens d'origine ayant fait du bénévolat. Le nombre d'heures de bénévolat effectuées varie considérablement entre les immigrants arrivés avant 1971 et ceux arrivés depuis 1999, les premiers ayant fait 224 heures, comparativement à 137 pour les seconds. Ces données nous amènent à soupçonner que les immigrants qui sont installés au Canada depuis plus longtemps, et qui sont donc probablement plus intégrés à leur société d'accueil, sont plus enclins à faire du bénévolat. Par ailleurs, c'est dans les organismes religieux que les immigrants accomplissent la plus grande partie de leur bénévolat. En effet, 13% d'entre eux s'engagent dans ce type de bénévolat.⁴

Selon l'enquête sur le don, le bénévolat et la participation, les raisons qui motivent les immigrants à faire du bénévolat sont sensiblement les mêmes que celles des Canadiens d'origine, à l'exception des motifs religieux. En effet, 34 % des immigrants qui font du bénévolat disent avoir des motivations religieuses, comparativement à 20 % pour les bénévoles d'origine canadienne (Statistique Canada, 2007). Plusieurs études mentionnent autant les buts altruistes que les intérêts individuels des immigrants à s'engager dans le

³ Nous avons vu précédemment que cette proportion est de 46% en ce qui concerne les Canadiens d'origine.

⁴ Cette proportion est établie en considérant la totalité des immigrants interrogés, et non pas seulement les bénévoles immigrants. Voici les autres pourcentages d'immigrants impliqués dans du bénévolat, selon le type d'organisme : éducation et recherche (9 %), services sociaux (8 %), sports et loisirs (7 %), santé (4 %), développement et logement (4 %), droits, défense des intérêts et politiques (3 %), arts et culture (2 %), hôpitaux (2 %) et environnement (2 %).

bénévolat (Behnia, 2009). Certains d'entre eux veulent aider les gens de leur communauté ethnoculturelle, contribuer à une cause qui leur est chère ou bien rendre à la société l'aide dont ils ont bénéficié à leur arrivée au Canada. D'autres désirent améliorer leurs perspectives d'emplois, élargir leur réseau social, accroître leur estime d'eux-mêmes et interagir dans la langue de la société d'accueil (Behnia, 2009; Dudley, 2007). En somme, ils espèrent retirer des bénéfices économiques, sociaux et éducationnels du bénévolat qu'ils accomplissent.

En ce qui concerne les obstacles à la pratique du bénévolat, 71 % des immigrants qui ne font pas de bénévolat ont affirmé, lors de l'enquête canadienne sur le don, le bénévolat et la participation de 2007, qu'ils n'ont pas de temps à consacrer à l'action bénévole, une proportion similaire à celle qu'on constate chez les Canadiens d'origine (67 %). Il est à noter que 33 % des immigrants non bénévoles ont déclaré, lors de cette étude, qu'ils ne savent pas comment participer. Lesley Dudley constate elle aussi que le manque de connaissances et de ressources par rapport au bénévolat est un facteur qui explique que des immigrants, qui autrement pourraient le faire, ne s'engagent pas dans l'action bénévole. L'auteure mentionne aussi les disponibilités limitées des nouveaux arrivants, dont les priorités sont de se trouver un emploi, un logement, d'apprendre la langue de la société d'accueil, etc., de même que les difficultés linguistiques, comme obstacles à l'engagement bénévole (Dudley, 2007). En plus de corroborer ces différents facteurs, Behnam Behnia affirme que les personnes immigrantes qui ont vécu sous un régime autoritaire peuvent percevoir le bénévolat comme un travail non payé, une forme d'exploitation, ce qui peut expliquer leur réticence à s'investir dans l'action bénévole (Behnia, 2009). L'auteur mentionne également que les préjugés et la discrimination dans les expériences personnelles de bénévolat - un mauvais accueil de la part d'un coordonnateur de bénévoles, par exemple - sont des obstacles importants à la participation des immigrants à un organisme bénévole.

À Québec, l'intégration des immigrants par le développement d'un sentiment d'appartenance à leur quartier de résidence a fait l'objet, en 2007, d'une enquête menée par le Centre de santé et de services sociaux de la Vieille-Capitale (CSSSVC). Cinq entrevues de groupe ont été réalisées auprès de 40 personnes immigrantes arrivées à Québec depuis moins de dix ans. Celles-ci venaient des régions du Maghreb, du Sub-Sahara, de l'Amérique latine, de l'Europe de l'Est et du Moyen-Orient. Il leur a été demandé de

s'exprimer sur leur expérience immigrante à Québec et de proposer des recommandations visant à améliorer l'intégration des nouveaux arrivants dans la Capitale-Nationale. Les participants ont affirmé que la constitution de réseaux sociaux et de relations interpersonnelles par le biais de l'implication dans la communauté favorisent l'intégration et l'amélioration des relations interculturelles. À cet égard, l'engagement bénévole, aux dires des répondants, s'avère un bon moyen d'inclusion dans la société d'accueil. Toutefois, selon eux, le bénévolat peut également conduire à la discrimination des nouveaux arrivants. À titre d'exemple, Nafal, l'une des participantes, a déclaré que « le bénévolat [...], ça aide à s'intégrer, mais c'est difficile car on est fatigué de continuer d'aller vers les Québécois. Beaucoup parmi nous ont du temps à donner, mais de l'autre côté, c'est difficile. On m'a refusé de faire du bénévolat à cause de mon voile qui est supposé être un facteur de non-acceptation » (CSSSVC, 2007 : 9). Un autre immigrant interrogé affirmait : « J'avais envie de faire du bénévolat dans une résidence pour personnes âgées. Mais il faut avoir du courage pour y aller car on te regarde et il y en a qui ne veulent pas que tu passes par là, de par le regard. [...] Il y a la différence de la peau pour les personnes âgées qui ne sont pas habituées à voir ces immigrants » (CSSSVC, 2007 : 9). Ainsi, bien que les immigrants interrogés lors de cette enquête reconnaissent les bienfaits de l'implication dans la communauté par le bénévolat, certains ont fait état de réticences qu'ils ont perçues de la part de certains acteurs du milieu bénévole.

Quelques études sur l'embauche en milieu de travail font également état de réticences, voire de comportements discriminatoires, de la part des employeurs vis-à-vis des immigrants. D'abord, une enquête a été menée en 2001 par Valentin-Lubuto Mutoo (citée dans Helly 2004) sur la discrimination à l'égard des minorités visibles sur le marché du travail à Québec. En 2001, des questionnaires ont été envoyés à 197 employeurs de la ville de Québec relativement aux pratiques discriminatoires à l'endroit des minorités visibles : seulement 19 participants ont répondu à ce questionnaire, dont le tiers a affirmé ne pas vouloir engager une personne d'origine arabe ou maghrébine (Helly, 2004). Dans cette même étude, l'auteur affirme que les emplois nécessitant un service à la clientèle sont particulièrement propices à la discrimination raciale. Une autre enquête, réalisée auprès de formateurs en employabilité d'ONG québécois, révèle que trois catégories de personnes éprouvent des difficultés d'insertion sur le marché du travail, soit « les personnes noires, d'origine arabe et « visiblement » musulmanes » (Tadlaoui, 2002, cité dans Helly, 2004). Enfin, les situations concrètes de discrimination raciale à l'embauche ne sont pas

inexistantes dans la région de Québec. Par exemple, selon ce que rapporte le journal *Le Soleil*, une personne noire a été victime, en 2005, d'un comportement raciste explicite de la part d'un employeur (*Le Soleil*, 5 décembre 2005, A3).

En conclusion de ce chapitre, on constate que la ville de Québec ne présente pas une forte proportion d'habitants d'origine étrangère, mais que la proportion d'immigrants dans la région s'est tout de même accrue au cours des dernières années. Par ailleurs, l'engagement bénévole est une pratique répandue par laquelle les individus expriment et reconnaissent des manières de cheminer dans leur parcours de vie. Pour les immigrants, le bénévolat semble une façon appropriée de s'intégrer à la société d'accueil, que ce soit pour contribuer à leur communauté, pour s'impliquer dans une cause, pour élargir leur réseau social, pour favoriser leur insertion sur le marché du travail, ou pour améliorer leur compétence linguistique. Toutefois, des préjugés culturels peuvent être des obstacles à l'engagement bénévole des immigrants. Cette réalité semble également présente sur le marché de l'emploi à Québec.

Deux éléments sont particulièrement importants pour les fins de la présente étude. D'une part, les enquêtes menées par Gagnon et Fortin, Dudley, Behnia, ainsi que les entrevues réalisées par le CSSSVC auprès d'immigrants vivant à Québec, soutiennent toutes que le bénévolat peut s'avérer un moyen d'intégration recherché par les nouveaux arrivants. D'autre part, Behnia affirme que la discrimination et les préjugés s'avèrent des obstacles importants à l'intégration d'un organisme bénévole. Les témoignages des personnes immigrantes recueillis dans le cadre de l'étude du CSSSVC vont dans le même sens, ainsi que les résultats des enquêtes de Mutoo et Tadlaoui concernant l'embauche en milieu de travail. Nous avons donc considéré que la discrimination en milieu bénévole était une dimension incontournable qu'il fallait explorer dans cette étude.

CHAPITRE 2 : LES ENJEUX DU RECRUTEMENT DES BÉNÉVOLES IMMIGRANTS

Les développements du dernier chapitre suggèrent que les représentations des immigrants qu'ont les recruteurs des organismes communautaires de Québec risquent d'être masquées par des préjugés négatifs relativement communs chez les employeurs et les clients envers les bénévoles immigrants. Ainsi, il importe de considérer que les discours des répondants vis-à-vis de l'offre de service d'un bénévole immigrant fassent intervenir des connaissances pratiques issues du sens commun, et qui orientent l'agir des recruteurs. Ceux-ci entretiennent un rapport vis-à-vis des altérités culturelles relatives aux particularités socioculturelles et physiques des bénévoles immigrants. Ce rapport aux altérités culturelles peut être influencés par les exigences de l'organisation, ainsi que par les expériences vécues par les recruteurs avec des bénévoles immigrants.

2.1 Les représentations sociales

Le point de vue que les responsables du recrutement sont susceptibles d'avoir face à un immigrant désireux de s'impliquer comme bénévole dans leur organisme dépend des idées et des sentiments qu'ils ont au sujet des immigrants. Ces idées et ces sentiments constituent ce que la sociologie désigne comme des représentations sociales. Denise Jodelet définit une représentation sociale comme « une forme de connaissance, socialement élaborée, ayant une visée pratique et concourant à la construction d'une réalité commune à un ensemble social » (Jodelet, 1989 : 36). Ce savoir d'origine sociale constitue un système d'interprétation qui structure le rapport que les individus entretiennent avec le monde et les autres, et qui oriente l'agir et la communication sociale. Les représentations sociales peuvent être étudiées sous diverses formes : elles sont présentes dans les idéologies, les discours normatifs, les croyances, les valeurs, les opinions, les attitudes, les images, etc. Toutes ces dimensions s'articulent dans un savoir qui traduit quelque chose sur l'état de la réalité sociale.

Pour illustrer sa conception de la représentation sociale, Jodelet prend l'exemple des réactions populaires qui ont fait suite à l'apparition de la maladie du sida au début des années 1980. À l'époque, l'absence de connaissances médicales sur ce nouveau mal a favorisé la constitution de « théories » à partir des caractéristiques propres aux porteurs de la maladie. Deux représentations du sida se sont particulièrement manifestées : une représentation morale et sociale, ainsi qu'une représentation biologique. Selon la

représentation morale et sociale, le sida a été jugé dans la presse comme une maladie-punition à l'endroit de la permissivité de la société et de son « insouciance sexuelle ». Cette critique conservatrice de la « décadence morale », fortement soutenue par les autorités religieuses, a entraîné une stigmatisation des malades, vus comme des homosexuels ou des drogués, par exemple. Dans la représentation biologique, une croyance s'est développée dans l'opinion publique à l'effet que la transmission du sida pourrait se faire par des liquides corporels autres que le sang et le sperme, soit la salive et la sueur. Le manque de connaissances a mené à associer le sida aux maladies contagieuses courantes pouvant contaminer quelqu'un par simple contact corporel.

Dans l'exemple précédent, l'apparition d'un événement nouveau – le sida – incite les individus à comprendre et à tenter de maîtriser ce nouvel élément. Comme le souligne Jodelet, les représentations de la maladie vont s'élaborer selon des cadres de pensée préexistants et mener à des morales sociales à partir de « valeurs et modèles sociaux [qui] chargent de contenus différents le mot sida, la maladie et ses victimes » (Jodelet, 1989 : 51). Ainsi, les défenseurs du conservatisme social et les instances religieuses trouvent dans le sida un nouveau plaidoyer dans leur lutte contre les promoteurs de l'émancipation morale et sexuelle.

De façon générale, la représentation sociale permet donc aux individus d'interpréter le monde et d'établir leur position face aux objets qui les concernent à partir de leurs expériences, de leurs savoirs et de leurs modèles de pensées transmis par la tradition, l'éducation ou la communication sociale. Située à mi-chemin entre le fait psychologique et social, la représentation constitue un savoir qui relève du sens commun, une pensée naturelle des sociétés par opposition à la connaissance scientifique plus réfléchie et abstraite qui s'élabore à partir des faits observés : c'est pourquoi Jodelet établit qu'il s'agit d'une connaissance pratique, c'est-à-dire une connaissance que les acteurs acquièrent et structurent par la socialisation, et qui vise à interpréter le monde afin de mieux orienter l'agir des individus.

2.2 L'altérité culturelle

Notre mandat de recherche pose la question du rapport interculturel dans le contexte du travail bénévole. Nous croyons que les représentations sociales des responsables du recrutement à l'égard de l'offre de services des bénévoles immigrants sont fonction de

l'attitude de chaque individu (elle-même déterminée par la représentation sociale) par rapport à l'altérité culturelle. Par altérité, nous entendons « tout ce qui n'est pas moi dans le genre humain [qui] constitue autrui » (Porcher *et al.*, 2003 : 32). Dès lors, l'altérité culturelle renvoie à un « Autre » différencié par la culture. À cet effet, il importe de considérer les « Autres » lorsqu'il est question des attitudes des membres d'une société envers des immigrants d'origines diverses. Les rapports sociaux relatifs à la diversité culturelle impliquent que les individus entretiennent des rapports différents à l'égard de différentes altérités culturelles. Selon Carmel Camilleri, la culture se définit comme :

L'ensemble plus ou moins fortement lié des significations acquises les plus persistantes et les plus partagées que les membres d'un groupe, de par leur affiliation à ce groupe, sont amenés à distribuer de façon prévalente sur les stimuli provenant de leur environnement et d'eux-mêmes, induisant vis-à-vis de ces stimuli des attitudes, des représentations et des comportements communs valorisés, dont ils tendent à assurer la reproduction par des voies non génériques (Camilleri, 1989 : 27).

Edmond Marc Lipiansky distingue quatre types d'attitudes face à l'altérité culturelle : a) l'ethnocentrisme, b) les préjugés et les stéréotypes, c) l'exotisme et d) la décentration et la reconnaissance de l'autre.

L'ethnocentrisme

Tout d'abord, l'ethnocentrisme renvoie aux valeurs, aux normes et aux idéologies considérées à la fois comme naturelles et comme fondement obligé de l'homme pour l'individu qui s'en réclame (Lipiansky et Ladmiral, 1989 ; Todorov, 1989 ; Fisher, 1997 ; Simon, 1993). Cette attitude est fondée sur un mécanisme de distinction des proches par rapport aux étrangers, des « gens d'ici » par rapport aux « gens d'ailleurs ». Inhérent à une appartenance socioculturelle, ethnique ou nationale, un certain degré d'ethnocentrisme est essentiel à la préservation d'une collectivité par rapport à son environnement, sans quoi cette collectivité est conduite à l'assimilation (Simon, 1993). Toutefois, une attitude ethnocentriste plus fortement marquée peut mener à diverses formes de discrimination. Selon Fisher, trois éléments caractérisent l'ethnocentrisme : une attitude valorisante à l'égard du groupe d'appartenance; une attitude dévalorisante envers les groupes étrangers; et la croyance que les autres groupes sont inférieurs à celui auquel on s'identifie (Fisher,

1997). L'ethnocentrisme consiste, en effet, à universaliser les normes et les valeurs du groupe d'appartenance en considérant celles-ci comme les seules souhaitables, ou comme les meilleures qui puissent exister. Comme le soutient Vinsonneau, le rapport entretenu face à l'étranger est alors caractérisé par une non-reconnaissance de la spécificité réelle d'autrui. Dès lors, « ne pas voir les particularités de l'autre autorise à l'assimiler à soi, à le rendre semblable à soi en faisant comme s'il était possible de comprendre cet autrui, de le juger et l'évaluer, de prévoir ses réactions à partir de la grille de lecture du réel que l'on s'applique à soi-même » (Vinsonneau, 2002 : 202). Dans la même veine, Camilleri affirme que la non-reconnaissance de l'étranger peut entraîner la substitution de son champ de référence au profit du nôtre, et ainsi mener à une interprétation réductrice de l'autre. Ainsi, dans le cadre de leur action syndicale, des ouvriers français manifestant un comportement ethnocentriste considéreront une personne immigrante de la classe défavorisée comme l'une des leurs aussi longtemps que cette personne revendiquera les mêmes choses que le reste des syndiqués. Mais si cet immigré français de la classe ouvrière revendique certaines choses qui diffèrent de celles des prolétaires français, il pourra être considéré comme aliéné, par exemple (Camilleri, 1989). Selon Camilleri, une telle attitude est due soit à une méconnaissance de la diversité des systèmes culturels, soit à une connaissance purement abstraite de ce qui constitue une culture, sans savoir à quel système culturel concret se réfère l'individu. Ainsi, bien que l'ethnocentrisme soit une caractéristique inhérente à toute culture, il est également un phénomène psychologique de nature discriminative (Lipiansky et Ladmiraal, 1989). Par conséquent, la diversité culturelle ne se présente pas comme une réalité allant de soi pour l'ethnocentriste.

L'ethnocentrisme peut mener à des pratiques discriminatives d'évitement, sans que cela n'implique nécessairement des actes d'agressivité. Mais comme le souligne Simon, l'ethnocentrisme constitue le fondement de toutes les xénophobies, dont le racisme représente la forme la plus extrême. Dépourvu de toute légitimité scientifique, le racisme pose une différence de nature à partir de caractéristiques qui ne dépendent pas nécessairement de traits biologiques distincts, c'est-à-dire des comportements, des coutumes, des valeurs, etc⁵. Bien que la dimension biologisante de la conception classique du racisme soit aujourd'hui moins dominante, l'idée d'une barrière infranchissable entre les

⁵ D'un point de vue sociologique, la race s'oppose à l'ethnie. Alors que le premier renvoie à la transmission héréditaire de traits physiques et mentaux, le second désigne ce qui est socialement assimilé à l'intérieur d'une communauté historico-culturelle, et qui s'ajoute à la nature animale sans aucun lien de continuité (Simon, 1993).

racisme demeure au cœur des pratiques discriminatives racistes. Afin de l'isoler dans une infériorité irrémédiable, l'autre « racisé » est différencié à partir d'une essence éternelle que le dominant applique aux différences de mentalité, à la culture, à la psychologie, etc. En tant qu'essentialisation des différences, le racisme est un ethnocentrisme absolutisé (Simon, 1993).

Les préjugés et les stéréotypes

Lorsque, toutefois, l'ethnocentrisme ne se présente que dans une forme passive qui consiste à intérioriser des schèmes simplifiés et élémentaires de la représentation de l'autre, on parle de préjugés et de stéréotypes (Lipiansky, 1989), non de racisme. Les préjugés et les stéréotypes ont deux bases sociocognitives : les théories implicites et la catégorisation sociale (Fischer, 1997). Les théories implicites sont des croyances, c'est-à-dire une sorte de représentations sociales, à partir desquelles les individus interprètent des situations nouvelles afin de confirmer leurs représentations antérieures. Autrement dit, l'assimilation des informations provenant de l'environnement ne se fait pas de façon objective. Les données extérieures sont organisées cognitivement de manière à confirmer les croyances établies. Quant à la catégorisation sociale, elle consiste en une organisation cohérente de certains éléments de la différenciation sociale. Cette organisation implique une simplification et une réduction excessive des caractéristiques de la réalité par le classement de l'objet à l'intérieur de catégories. Ce mécanisme sociocognitif donne l'impression de comprendre et de contrôler la situation (Fischer, 1997). Les théories implicites et la catégorisation sociale favorisent l'apparition de stéréotypes et de préjugés. Selon Lipiansky, les préjugés sont un système d'explication rassurant qui ne demande pas de réflexion personnelle. Les stéréotypes, eux, « consistent en une tendance spontanée à la schématisation et la rationalisation » (Lipiansky, 1989 : 138). Les préjugés et les stéréotypes ne sont pas des attitudes issues du contact avec un autre différent, mais plutôt du contact avec l'attitude dominante de l'entourage face à cet autre différent. Ils apparaissent plus révélateurs de la situation culturelle ambiante que de l'objet qu'ils commentent. Bien qu'ils ne soient pas nécessairement dépréciatifs des individus ou des groupes qui en sont l'objet, certaines de leurs applications aux catégorisations du sens commun peuvent être néfastes dans la vie sociale.

L'exotisme

L'exotisme est en quelque sorte à l'opposé de l'ethnocentrisme. Il valorise certaines cultures auxquelles n'appartient pas l'individu. « L'autre est systématiquement préféré au même » (Todorov, 1989 : 297). Cette attitude d'altérité culturelle idéalise et mythifie l'autre et l'ailleurs, qui sont alors perçus comme « une sorte de paradis perdu, [...], une altérité radicale qui apparaît comme l'inversion des insatisfactions et des frustrations attachées à la culture d'appartenance » (Lipiansky, 1989 : 140). C'est ainsi que l'exotisme, se manifestant le plus souvent vis-à-vis des anciennes sociétés colonisées ou de celles qualifiées jadis de « primitives », exprime souvent la nostalgie de l'individu face à une humanité authentique entachée par la culture technique (Lipiansky, 1989). Il se construit généralement dans une ignorance de la réalité envisagée, celle-ci étant plutôt une idéalisation par l'imagination. Faire preuve d'exotisme revient à envier un lieu lointain du fait que celui-ci soit lointain. Personne n'idéalise la réalité qu'il connaît ; ce sont les sociétés étrangères dont on ignore les caractéristiques culturelles concrètes qui se prêtent le plus souvent à l'exotisme. La connaissance de l'étranger apparaît donc inconciliable avec l'exotisme (Todorov, 1989). Comme les préjugés, l'exotisme en dit plus long sur la culture qui le produit que sur celle qu'il idéalise.

La décentration et la reconnaissance de l'autre

Dans les sociétés pluriethniques comme le Québec et le Canada, la coexistence de différentes cultures peut mener à l'isolement de chaque culture et engendrer le conflit. La communication interculturelle est alors la solution. Elle implique que les acteurs adoptent des rapports dans lesquels les membres de chaque groupe reconnaissent les différences culturelles à l'intérieur d'une société qui transcende ces différences (Camilleri, 1989). Elle nécessite une attitude axée à la fois sur la reconnaissance et la décentration. Ces deux attitudes permettent d'identifier l'autre comme semblable et différent à la fois. La reconnaissance de l'étranger permet de relativiser les valeurs, les coutumes, les croyances et les idéologies du sujet face à la culture étrangère. La décentration lui permet d'« éviter d'interpréter les comportements de l'étranger dans [son] propre langage pour tenter de comprendre la signification qu'ils revêtent pour lui-même » (Lipiansky, 1989 : 142). Le relativisme culturel permet également d'éviter une prise de conscience de la différence qui se limiterait à une « différence-exclusion », à une hiérarchisation de la diversité culturelle. Au contraire, la décentration et la reconnaissance favorisent une égale légitimité des statuts socioculturels (Camilleri, 1989). Une telle attitude implique la reconnaissance de sa propre

identité culturelle : on ne peut pas considérer l'étranger dans toute sa spécificité si l'on ignore sa propre culture.

Et pourtant la décentration et la reconnaissance nécessitent de considérer l'autre comme semblable, *en tant que sujet d'une même humanité*. Dans cette perspective, le rapport à l'altérité va au-delà d'un exotisme dans lequel l'étranger est valorisé et méconnu à la fois. La décentration est la reconnaissance de l'autre en tant que sujet, et non comme objet de désir et de fascination (Lipiansky, 1989). Identifier l'autre à la fois comme semblable et différent revient à « intégrer la différence de l'étranger à l'intérieur des similitudes de différentes sortes, mais en tenant compte de ce que ces ressemblances continuent en principe à être marquées par la différence » (Camilleri, 1989 : 397). Dès lors, la différence n'apparaît plus comme un obstacle et peut constituer un stimulant et une source d'enrichissement mutuel.

À la suite de la présentation, dans le chapitre 1, d'enjeux liés au bénévolat immigrant qui font état de possibles comportements discriminatoires dans les organismes communautaires de Québec, ces développements théoriques sur l'altérité culturelle sont indispensables pour comprendre la manière dont un recruteur d'organisme se représente une personne d'origine étrangère. On ne peut écarter la possibilité que la discrimination raciale constatée dans le secteur de l'emploi puisse se présenter dans le domaine du bénévolat. Les résultats de l'enquête menée par le CSSSVC vont dans ce sens. À cet égard, les comportements discriminatoires relatés dans les études décrites ci-haut semblent se manifester plus particulièrement à l'endroit des personnes noires ou des personnes « visiblement » musulmanes. Or, selon les données de la Ville de Québec, deux des trois groupes de minorités visibles les plus nombreux à Québec sont les personnes noires et les personnes originaires de pays où la majorité de la population est musulmane. Ainsi, lors de nos entretiens avec les recruteurs d'organisme, nous avons essayé de comprendre le rapport à l'altérité culturelle en tenant compte du fait que celui-ci est susceptible de varier en fonction de l'origine ethnique, la religion, les mœurs, les phénotypes et la tenue vestimentaire des personnes immigrantes.

2.3 Les contraintes organisationnelles

Indépendamment de l'attitude face à l'altérité culturelle, nous croyions que des facteurs issus de l'institutionnalisation du bénévolat pouvaient intervenir dans la représentation sociale qu'ont les responsables du recrutement des bénévoles immigrants. Suzie Robichaud définit l'institutionnalisation du bénévolat comme « le processus d'assujettissement d'un groupe à des règles explicites et d'accentuation des relations avec les acteurs publics » (Robichaud, 1998 : 113). Les groupes bénévoles établissent de plus en plus de rapports formels avec les institutions publiques, ce qui les incite à adopter une structure organisationnelle répondant à certaines exigences qui se manifestent dans l'organisme. C'est ce processus d'institutionnalisation, que nous expliciterons dans cette section, qui caractérise principalement le bénévolat contemporain.

Au Québec, le bénévolat s'est développé selon trois formes historiques successives qui, selon Henri Lamoureux, ont représenté l'idéologie dominante de leur temps (Lamoureux, 2002). Avant la Révolution tranquille, le bénévolat est considéré comme un acte de charité par lequel la compassion du bénévole à l'endroit de l'individu souffrant se veut le regard de Dieu porté vers l'aidé. Le bénévolat s'exerce dans les hôpitaux gérés par les religieuses, ainsi que dans les institutions caritatives telles que la Saint-Vincent-de-Paul ou l'Armée du Salut. L'État n'intervient pratiquement pas dans ce type de bénévolat, qui constitue avant tout une activité complémentaire à l'entraide familiale (Lamoureux, 2002).

Avec la modernisation des institutions et la professionnalisation des pratiques sociales au cours des années 1960, les communautés religieuses sont évincées des établissements hospitaliers. Il y a réforme du filet social au moyen de diverses politiques sociales des gouvernements fédéraux et provinciaux qui visent à lutter contre la pauvreté et à réduire les inégalités sociales. Dans ce contexte, le bénévolat se définit largement par sa dimension militante souvent rattachée à une activité syndicale ou politique. L'action bénévole d'inspiration caritative est par le fait même critiquée. On lui reproche de concevoir les problèmes sociaux comme une fatalité dont on néglige les causes. Le bénévolat militant valorise donc l'engagement citoyen et la solidarité active fondés sur la réflexion critique. Il s'agit d'un modèle de bénévolat inspiré de l'éthique socialiste (Lamoureux, 2002).

Au cours des années 1980, l'engagement étatique diminue dans les services sociaux. Dans un contexte de coupures budgétaires, les gouvernements attribuent une visée utilitariste à

l'action bénévole. À titre d'exemple, le premier ministre canadien de l'époque, Brian Mulroney, déclare, en 1984, que l'« une des principales priorités de [son] gouvernement sera la révision complète des programmes sociaux afin d'économiser autant que possible. Une façon d'atteindre cet objectif consiste à encourager le secteur du bénévolat à participer davantage à la réalisation [des] programmes sociaux » (Lamoureux, 2002 : 6). Bien que cette nouvelle fonction du bénévolat soit contestée par les milieux progressistes, les technocrates des institutions publiques s'appliquent à institutionnaliser le bénévolat. Même s'il conserve ce qu'il y a de vital dans le travail bénévole « traditionnel », soit le don volontaire de soi, le bénévolat institutionnalisé s'inscrit désormais dans un rapport à l'État et à la science caractérisé par une visée d'efficacité (Redjeb, 1991).

Deux facteurs expliquent cette mutation du rapport du bénévolat à l'État (Robichaud, 1998). D'une part, la crise économique des années 1980 nuit tant au développement des organismes bénévoles qu'aux finances du secteur public. D'autre part, la réalité structurelle est celle de l'insuffisance financière de l'État providence. Ce contexte amène les gouvernements à réviser leurs politiques de redistribution des richesses et favorise l'échange de services entre les organismes bénévoles et l'État. Les dirigeants politiques, en effet, reconnaissent assez rapidement la capacité des organismes bénévoles à répondre à peu de frais à certaines demandes sociales. Pour les groupes bénévoles, le partenariat avec les institutions publiques constitue une source de revenus supplémentaires, en plus de contribuer à accroître leur visibilité (Robichaud, 1998).

Or cette nouvelle réalité pose la question de l'autonomie des organismes bénévoles dans leur rapport avec l'État. Selon Suzie Robichaud, en effet, les groupes bénévoles doivent se définir en fonction de leurs valeurs propres, en mêmes temps que leur gouverne dépend en partie des institutions étatiques. Les organismes, en effet, doivent répondre à certaines exigences afin d'obtenir des subventions et des services. « L'État devient le grand seigneur que l'on sollicite d'une main et que l'on repousse de l'autre » (Robichaud, 1998). Les enveloppes budgétaires octroyées par le Ministère de la santé et des services sociaux du Québec aux organismes bénévoles se sont accrues considérablement au cours des années 1980. En effet, lors de l'exercice financier de 1979-80, le gouvernement a alloué 3,135 millions de dollars à 269 organismes. En 1985-86, ce montant s'est élevé à plus de 24,427 millions de dollars, répartis dans 1077 organismes bénévoles (Laforest et Redjeb, 1989). En 2008-2009, le soutien financier du gouvernement du Québec à l'endroit de 5085

organismes communautaires s'est élevé à près de 800 millions de dollars (Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, 2008-2009).

Cette position privilégiée du bénévolat institutionnalisé incite certains organismes à « [adopter], pour des fins d'efficacité, des caractéristiques qui s'approchent du modèle bureaucratique professionnel » (Robichaud, 1998 : 37). À titre d'exemple, Jean Blanchet, un professionnel du réseau québécois de la santé et des services sociaux, propose, en 1990, un livre intitulé *Gestion du bénévolat*, dans lequel il énonce les techniques managériales nécessaires pour pallier les problèmes organisationnels auxquels peuvent être confrontés les gestionnaires et les bénévoles des organismes (Blanchet, 1990)⁶. En tant qu'intermédiaires entre la population et l'État, la plupart des groupes bénévoles trouvent une façon d'orienter leurs pratiques selon une logique organisationnelle. En 2003, une enquête nationale effectuée auprès des organismes à but non lucratif et bénévoles rapporte que les organismes de grandes tailles, qui dépendent davantage des subventions gouvernementales que les organismes de petites tailles⁷, sont plus susceptibles de faire mention de problèmes de type organisationnels que ne le sont les organismes de petites tailles (Statistique Canada, 2003). Cette soumission partielle de la mission et de l'autonomie de certains groupes bénévoles aux pressions des institutions publiques se traduit en contraintes organisationnelles. Selon Suzie Robichaud :

Les contraintes organisationnelles sont des règles de fonctionnement imposées au sein d'un groupe de bénévoles. Cette notion vise à circonscrire les exigences que les bénévoles rencontrent dans leur pratique depuis les changements qui surviennent à l'intérieur de leur groupe. Ces contraintes peuvent les inciter à repenser leur engagement social, voire les inciter à quitter leur pratique bénévole (processus de sélection, cours de préparation à l'action bénévole, sessions de formation, entente sur la durée de l'engagement, professionnalisation des interventions, règles de conduite, production de rapports, frais reliés à l'exercice bénévole) (Robichaud, 1998 : 115).

⁶ Blanchet s'attarde notamment à décrire les activités suivantes : planification, description des tâches, recrutement, sélection et attribution des postes, accueil et intégration, formation, motivation, gestion des conflits, évaluation des bénévoles.

⁷ Les recettes des grands organismes (c'est-à-dire ceux qui ont 10 millions \$ et plus de recettes annuelles) dépendent à 58 % de sources gouvernementales. À l'opposé, seulement 12 % des recettes des petits organismes (ceux qui ont 30 000 \$ et moins de recettes annuelles) proviennent des gouvernements (Statistique Canada, 2003). Ces petits organismes dépendent principalement de dons privés.

L'organisme communautaire doit répondre à ces contraintes organisationnelles afin de garantir sa reproduction. À cet égard, les rapports de concurrence entre les organismes désireux d'obtenir les financements disponibles incitent les groupes bénévoles à offrir des services de qualité à leurs usagers, ce qui fait en sorte que le recrutement des bénévoles peut s'avérer sélectif. Ce processus de sélection constitue une certaine forme de professionnalisation des organismes communautaires vis-à-vis de l'action bénévole. La sélection et l'orientation de certains bénévoles peuvent s'effectuer en fonction de leurs acquis ou de leurs aptitudes personnelles. En 1989, dans une enquête menée auprès de dix organismes d'assistance bénévole offrant des services à des personnes âgées de la région de Québec, Laforest et Redjeb ont analysé la reproductibilité de la pratique bénévole⁸, c'est-à-dire « les dispositions qu'elle renferme et qui lui permettent d'être perpétuée, produite de nouveau par ses propres acteurs ou par d'autres qui lui sont extérieurs » (Laforest et Redjeb, 1989 : 8). Il est ressorti de cette étude que dans chacun des organismes analysés, les capacités de base, l'expérience de vie de la personne bénévole et les affinités de la personne avec la tâche à accomplir constituent des critères de répartition du travail bénévole. En 1997, l'étude de Suzie Robichaud menée auprès d'une cinquantaine de dirigeants et de bénévoles dans le secteur du soutien à domicile de la région du Saguenay a révélé que près de la moitié des bénévoles interrogés ont été soumis à un processus de sélection, « c'est-à-dire qu' [ils] ont dû participer à une entrevue à l'intérieur de laquelle leur motivation, leur aptitudes et leurs disponibilités furent examinées » (Robichaud, 1998 : 169). Enfin, en 2003, dans l'enquête nationale auprès des organismes à but non lucratif et bénévoles, les représentants sondés ont mentionné que les principales difficultés rencontrées par leur organisme étaient de trouver les types de bénévoles nécessaires pour remplir adéquatement leur mission (Statistique Canada, 2003).

À la lumière de ces études, la sélection des bénévoles immigrants peut-elle être fonction de la représentation que se fait le responsable du recrutement des aptitudes des candidats bénévoles les plus susceptibles de desservir adéquatement la clientèle et d'accomplir les tâches bénévoles de manière satisfaisante? Par exemple, la maîtrise de la langue peut s'avérer un obstacle pour les immigrants. En 2005, une étude de Statistique Canada portant sur la connaissance des langues officielles chez les nouveaux arrivants rapportait que le

⁸ Les deux chercheurs ont étudié sept dimensions qui, selon eux, pouvaient contribuer à la reproductibilité de l'organisme bénévole : l'infrastructure administrative, le parrainage, le budget de fonctionnement, l'encadrement administratif, l'encadrement de l'assistance, la formation de l'action bénévole, la promotion du bénévolat et le recrutement des bénévoles.

taux d'emploi des immigrants croît avec leur capacité à parler anglais. L'enquête révélait également que les immigrants ayant déclaré parler bien ou très bien l'anglais sont plus susceptibles d'occuper un emploi « à la hauteur » de leurs compétences, que ceux qui parlent peu l'anglais (Statistique Canada, 2005). Il est légitime de supposer qu'une réalité similaire puisse se présenter dans le domaine du bénévolat. D'ailleurs, le Centre d'action bénévole de Montréal (CABM), dans ses recommandations à l'endroit des nouveaux arrivants désireux de s'investir dans l'action bénévole, mentionne que certaines tâches bénévoles, notamment celles qui demandent d'intervenir avec le public, nécessitent de maîtriser adéquatement les langues française et anglaise. Inversement, il est précisé que les postes dans lesquels l'immigrant peut agir dans sa langue d'origine sont limités (Centre d'action bénévole de Montréal, 2009).

La professionnalisation de l'action bénévole implique de dispenser des formations et des cours de préparation aux nouveaux bénévoles. Toutefois, cette contrainte organisationnelle ne s'observe pas dans tous les organismes bénévoles. Laforest et Redjeb affirment en effet que six des dix organismes analysés dans le cadre de leur enquête n'offrent pas de formation à leurs bénévoles, alors que la plupart des groupes bénévoles rencontrés par Robichaud, lors de son étude, offrent bel et bien des formations ou des cours préparatoires aux bénévoles. À la suite de Redjeb, on peut croire que l'imposition de ces formations est fonction du type de bénévolat à accomplir et du niveau de préparation *a priori* du candidat à l'égard des tâches à accomplir. L'auteur affirme en effet que « le bénévole doit être préparé aux tâches qu'il aura à effectuer; à défaut d'une telle préparation, il se voit proposer une formation appropriée » (Redjeb, 1991 : 65). Le fait qu'un organisme ne détienne pas les ressources et le temps nécessaires à la formation d'un immigrant peut-il inciter un responsable du recrutement à ne pas retenir les services d'un immigrant?

Enfin, une relation de service s'établit entre le bénévole et le client, bénéficiaire ou usager. Le bénévole doit assumer des responsabilités envers la clientèle, celle-ci ayant des droits vis-à-vis des bénévoles. (Redjeb, 1991). Lors de l'enquête réalisée par Robichaud, plusieurs des dirigeants et des bénévoles interrogés ont fait remarquer que les exigences des bénéficiaires à l'endroit des bénévoles augmentent. Une responsable mentionnait que « les personnes aidées ont une attitude de consommateur et ne font pas la différence entre un service donné par un professionnel rémunéré et une personne bénévole qui le fait avec ce qu'elle est et ce qu'est le bénévolat » (Robichaud, 1997 : 140). Selon Robichaud, cet état de

fait illustre bien la tendance à la professionnalisation de l'action bénévole (Robichaud, 1997). En regard du phénomène qui nous intéresse, on peut se demander si un nouvel arrivant ne risque pas d'être écarté d'un travail bénévole par un recruteur qui anticiperait une réaction négative de la part de la clientèle.

Bien que les contraintes organisationnelles varient passablement d'un organisme à l'autre, nous supposons que les responsables du recrutement sont contraints par des obligations de ce genre et que celles-ci peuvent influencer les représentations qu'ils se font de l'offre de services de bénévoles immigrants. Ces exigences organisationnelles sont les critères de recrutement de l'organisme afin que les bénévoles aient des affinités avec les tâches demandées, les ressources de l'organisme pour intégrer fonctionnellement un bénévole immigrant, ainsi que les réticences de la clientèle.

2.4 Les expériences vécues

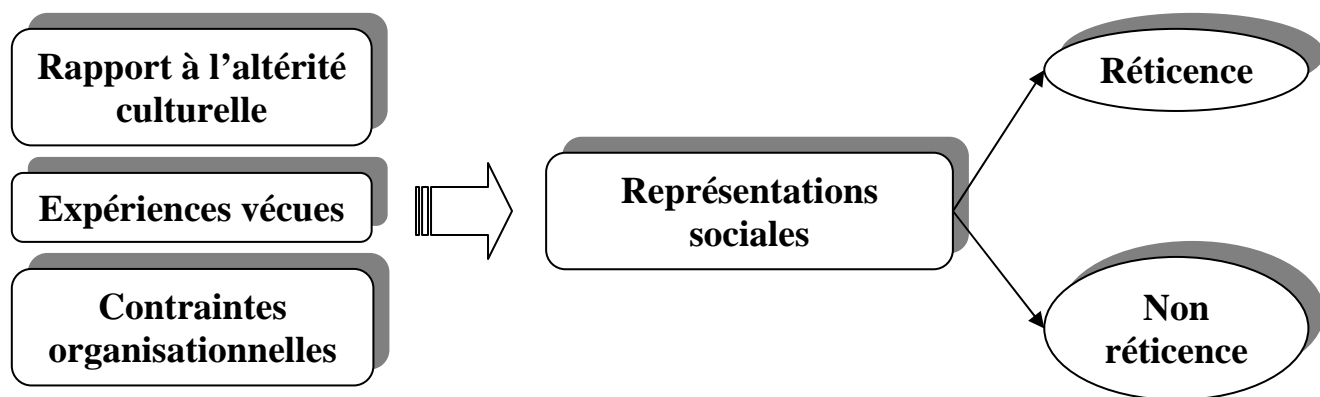
L'attitude face à l'altérité culturelle et les contraintes organisationnelles structurent les représentations sociales qu'ont les responsables du recrutement à l'endroit des bénévoles immigrants. Or ces représentations peuvent s'appuyer sur des expériences vécues au sein de l'organisme bénévole ou dans des situations professionnelles antérieures. D'un point de vue sociologique, accorder de l'importance aux expériences vécues revient à considérer la possibilité que les individus puissent ajuster les schèmes de socialisation appris antérieurement aux événements auxquels ils font face. Autrement dit, il s'agit de prendre en considération « la capacité de [l'individu] à adapter les dispositions acquises aux situations vécues, et même à modifier au besoin les normes et les valeurs intériorisées en fonction de certains problèmes qu'il est appelé à résoudre » (Boudon, 2003 : 217). De plus, la définition que donne Jodelet des représentations sociales renvoie à une connaissance pratique qui s'acquiert notamment par les expériences vécues par l'individu.⁹ Nous croyons que ces expériences peuvent influencer l'attitude face à l'altérité culturelle, et qu'elles peuvent se superposer aux contraintes organisationnelles pour intervenir dans le recrutement de bénévoles immigrants.

Dans le tableau qui suit, nous avons tenté de schématiser les concepts utilisés en les organisant en un modèle explicatif des représentations des responsables du recrutement à

⁹ Voir la section sur les représentations sociales.

l'égard de l'offre de services de bénévoles immigrants. Dans ce modèle, la réticence n'implique pas nécessairement le refus catégorique de retenir les services d'un bénévole immigrant, de même que la non-réticence ne renvoie pas à l'acceptation inconditionnelle d'un bénévole immigrant. Ces deux termes expriment plus généralement une caractérisation de la représentation du recruteur. Celui-ci peut avoir une représentation plutôt favorable – non réticence – d'un bénévole immigrant ou une représentation plutôt défavorable – réticence – d'un bénévole immigrant :

Figure 1 : Schéma conceptuel des facteurs favorisant la réticence ou la non réticence à accueillir des bénévoles immigrants



2.5 Questions de recherche

Afin de comprendre les représentations sociales des responsables du recrutement des organismes bénévoles, de même que les facteurs qui influencent ces représentations, nous avons tenté de répondre à une question de recherche que nous avons divisée en trois volets :

- 1) Quelles sont les représentations sociales des responsables du recrutement des organismes communautaires de Québec à l'égard des bénévoles immigrants?
- 2) Les contraintes organisationnelles, ainsi que le rapport à l'altérité culturelle influencent-ils ces représentations et servent-ils à justifier des réticences à recruter des bénévoles immigrants?

- 3) Ces représentations sont-elles liées à des expériences avec des bénévoles immigrants ou avec des personnes immigrantes dans l'entourage des responsables du recrutement?

Plus spécifiquement, notre recherche poursuivait les objectifs suivants :

- 1) Connaître le rapport à l'altérité culturelle des responsables du recrutement d'organismes bénévoles de Québec qui intervient dans leur représentation des bénévoles immigrants.
- 2) Identifier les contraintes organisationnelles qui marquent la représentation des responsables du recrutement à l'endroit des bénévoles immigrants.
- 3) Identifier, s'il y a lieu, les expériences positives et négatives des responsables du recrutement et de leur organisme communautaire avec des bénévoles immigrants.

2.6 Hypothèses

Nos hypothèses étaient les suivantes :

1. Nous supposons qu'un rapport à l'altérité culturelle qui tend vers la décentration et la reconnaissance, ou vers l'exotisme, peut mener à une représentation qui favorise le recrutement de bénévoles immigrants. Par ailleurs, une attitude qui tend vers les préjugés et les stéréotypes, l'ethnocentrisme ou le racisme peut mener à une représentation qui implique certaines réticences par rapport aux bénévoles immigrants. De plus, nous voulions savoir si le rapport à l'altérité culturelle peut varier en fonction de l'ethnie, de la religion, des mœurs, des phénotypes et de la tenue vestimentaire des personnes immigrantes. Également, nous posions l'hypothèse que le rapport à l'altérité culturelle peut varier en fonction des caractéristiques sociodémographiques des répondants, notamment de la génération. Enfin, nous supposons que le rapport à l'altérité culturelle peut varier en fonction du type d'organisme.
2. Nous supposons que les contraintes organisationnelles susceptibles d'affecter les représentations des responsables du recrutement sont les critères de recrutement et la

spécialisation des interventions liés à la professionnalisation de l'action bénévole, les ressources disponibles pour intégrer fonctionnellement les immigrants bénévoles par le biais de formations au travail bénévole, les sources de financement, ainsi que les réticences de la clientèle vis-à-vis des bénévoles immigrants. Nous supposons également que ces contraintes organisationnelles varient en fonction du type de tâche à accomplir et du type de clientèle à desservir.

3. Nous supposons que les expériences positives ou négatives avec des bénévoles immigrants peuvent mener à un type ou l'autre d'attitudes face à l'altérité culturelle. De plus, nous pensons que le caractère positif ou négatif de ces expériences peut nous faire voir certaines contraintes organisationnelles qui interviennent dans la représentation des responsables du recrutement à l'égard des bénévoles immigrants.

CHAPITRE 3 : LA MÉTHODE

Systèmes complexes de savoirs pratiques liés à l'expérience et aux idées reçues sur un objet, les représentations sociales ne parviennent à s'explicitier qu'en amenant les individus à exprimer leurs sentiments, leurs pensées et leurs considérations relatives à l'objet. Lorsqu'il s'agit des représentations relatives aux bénévoles immigrants chez les individus en charge de leur recrutement, la délicatesse du sujet exige d'autant plus une discussion finement dirigée pour que se disent les impressions et préjugés réprimés par les opinions politiquement correctes. Nous avons ainsi construit une grille d'entrevue conçue pour discuter avec les recruteurs d'organisme de la réalité des altérités culturelles en milieu bénévole. À cet égard, ce chapitre présente les éléments relatifs à la préparation de la collecte des données : la justification de la méthode d'enquête choisie, la population à l'étude, la présentation des répondants, l'instrument de collecte de données, le pré-test de l'instrument de collecte de données, les modalités de recrutement des participants et l'utilisation ultérieure des données recueillies.

3.1 La méthode d'enquête

Nous croyions que l'entrevue semi-dirigée s'avèrerait la méthode la plus appropriée pour répondre à notre question de recherche. Selon Savoie-Zajc, l'entrevue semi-dirigée se définit comme « une interaction verbale animée de façon souple par le chercheur. Celui-ci se laissera guider par le rythme et le contenu unique de l'échange dans le but d'aborder [...] les thèmes généraux qu'il souhaite explorer avec le participant de la recherche » (Savoie-Zajc, 2003 : 296). Comme, notre enquête visait à cerner les représentations sociales auxquelles adhèrent les recruteurs des organismes, de même que les facteurs qui influencent ces représentations, nous jugions que l'entrevue de recherche semi-dirigée permettrait aux recruteurs de parler librement de leurs expériences avec des bénévoles immigrants. Selon Angers, en effet, « [l']entrevue de recherche vise à faire parler en profondeur les enquêtés. S'il est bien mené, ce type d'investigation fournit des données qualitatives remarquables, car l'entrevue de recherche permet d'établir un rapport quasi intime avec les enquêtés et, de ce fait, occupe une place qui lui est propre parmi les techniques de recherche en sciences humaines » (Angers, 1996 : 141).

Pendant l'entrevue semi-dirigée, le chercheur peut reformuler les propos des répondants afin de bien comprendre leur réalité. Il peut également répéter une question qui a été mal

comprise par le participant, De plus, il peut demander des précisions afin d'obtenir davantage de détails pertinents. Le chercheur, en effet, n'est pas contraint de s'en tenir à un cadre rigide lors de la collecte de données. La flexibilité de l'entrevue semi-dirigée permet également d'aider la personne interrogée à s'exprimer sur des sujets délicats. Dans le cadre de la présente enquête, il est possible que le rapport entretenu vis-à-vis de l'altérité culturelle ait été un sujet difficile à aborder pour certaines personnes¹⁰, d'où l'avantage d'avoir utilisé l'entrevue semi-dirigée pour recueillir ce type de données.

3.2 La population à l'étude

La population visée était l'ensemble des personnes responsables du recrutement et de la gestion des bénévoles dans les organismes communautaires membres du CABQ. Les organismes sélectionnés provenaient de la ville de Québec. Il y a deux raisons à cela. D'abord, les organismes urbains sont plus concernés que les organismes ruraux par le bénévolat immigrant puisque la majorité des nouveaux arrivants s'installent en ville : « Les arrondissements de Ste-Foy-Sillery, La Cité et Limoilou sont les plus choisis comme sites d'établissement par les immigrants recensés en 2006 » (Ville de Québec, juin 2006). De plus, le choix d'organismes urbains facilitait les déplacements de l'étudiant chercheur.

Les limites de temps dans le cadre desquelles s'est effectuée cette enquête nous ont obligées à limiter la collecte de données à 11 entrevues. Plusieurs critères ont initialement été considérés pour la composition de l'échantillon. Tout d'abord, nous avons envisagé de constituer l'échantillon selon les expériences positives et négatives vécues par les organismes communautaires. Toutefois, notre client a mentionné qu'il ne détenait que très peu d'informations sur le caractère positif ou négatif des expériences avec des bénévoles immigrants des organismes qu'il chapeaute. Ce critère a donc été abandonné. Nous avons également songé à considérer la distinction entre les organismes qui ont des bénévoles immigrants dans leur organisation et ceux qui n'en ont pas. Or, tout comme le critère précédent, l'information nécessaire pour restreindre le nombre d'organismes à étudier sur une telle base n'était pas disponible.

Toutes ces contraintes nous ont amené à considérer d'autres critères. À l'aide du « Répertoire des ressources communautaires 2008-2009 – 211 », et d'une liste

¹⁰ Nous reviendrons un peu plus loin dans le rapport sur cette limite de la recherche que nous avons rencontré lors des entrevues avec les recruteurs

complémentaire contenant seulement les organismes membres du CABQ, la composition de l'échantillon d'organismes s'est finalement effectuée à partir de deux critères principaux. D'une part, nous avons considéré le type de clientèle desservie par l'organisme. Même si certaines clientèles ne pouvaient pas être représentées dans l'échantillon, les organismes ont été sélectionnés afin de représenter la plus grande diversité possible de services et de clientèle. D'autre part, nous avons considéré le type de tâches accomplies par les bénévoles. Dans certains organismes, ceux-ci doivent interagir personnellement avec les bénéficiaires, ce qui implique une plus grande relation de confiance entre l'intervenant bénévole et l'utilisateur. D'autres organismes préconisent plutôt des activités de groupe, alors que d'autres encore offrent des services axés sur des tâches bénévoles manuelles qui sont offertes à l'ensemble de la population. Notre échantillon présentait l'avantage de diversifier les types de contraintes organisationnelles qui peuvent intervenir dans les représentations que se font les recruteurs des candidats immigrants.

3.3 La présentation des répondants

Tel que mentionné plus haut, nous avons interviewé 11 recruteurs d'organismes de la région de Québec. La description des organismes demeure sommaire afin d'éviter que ceux-ci ne soient identifiables. De plus, et pour la même raison, des noms fictifs ont été attribués aux participants.

Trois entrevues ont été réalisées dans des organismes ayant pour mission de pourvoir aux besoins des aînés vivant une situation précaire (perte d'autonomie, solitude, pauvreté, etc.). Les services offerts par ces organismes sont variés. Il peut s'agir d'activités de groupe lors desquelles les personnes âgées se réunissent une partie de la journée pour socialiser à travers diverses activités, dont les repas communs. Des services individualisés sont également offerts par ces organismes, tels que la livraison de repas à domicile, ainsi que les visites d'amitié, qui consistent à entrer en relation privilégiée avec un aîné par la réalisation d'une activité commune, et ce, sur une base hebdomadaire. Chacun de ces organismes est composé de très peu de salariés, tandis que le nombre de bénévoles varie entre 15 et 135. L'ensemble des services est assuré par les bénévoles, sous la supervision des coordonnateurs. Les recruteurs de ces trois organismes ont été nommés Caroline, Guy et André.

Deux entrevues ont été effectuées dans des organismes œuvrant auprès de personnes ayant des problèmes de santé mentale, tels que les troubles émotionnels, l'anxiété, la solitude, les problèmes familiaux, etc., ou plus sévères, tels que les troubles de personnalité limite. L'un de ces organismes se consacre à la réalisation d'activités de groupe visant à favoriser la discussion et l'entraide entre les gens afin de briser la solitude et d'apporter des solutions aux problèmes vécus. L'animation des activités est assurée par la coordonnatrice, Nicole, et par quelques bénévoles. L'autre organisme, dont Kim est la responsable, est orienté vers les services individualisés tels que l'écoute téléphonique. Ce service est assuré par des bénévoles, qui ont pour mandat d'écouter et d'apporter des pistes de solution aux problèmes rencontrés par les gens qui sollicitent ce service. Un de ces deux organismes est composé de cinq salariés et d'une trentaine de bénévoles, tandis que le second ne compte qu'un seul salarié et profite à l'occasion de services de quelques bénévoles.

Deux entrevues ont été effectuées dans des organismes ayant pour mission de venir en aide aux individus et aux familles vulnérables à la pauvreté. Les services offerts dans l'organisme géré par Amélie consistent à vendre de biens matériels à prix modiques. L'organisme coordonné par Melissa se consacre plutôt à la vente de produits alimentaires cuisinés par ses membres. Dans cet organisme, les tâches des bénévoles consistent essentiellement en la préparation des repas, tandis que dans le premier organisme, les bénévoles ont pour mandat de faire l'entretien des vêtements (lavage, couture), de travailler à l'étalage des produits et de répondre aux clients qui désirent consommer les articles. Chacun de ces deux organismes compte environ 35 bénévoles. L'un de ces organismes compte trois personnes salariées, comparativement à sept pour le second.

Une entrevue a été réalisée dans un organisme qui intervient auprès d'enfants vivant en milieu défavorisé. Selon Maude, recruteur de cet organisme, les services offerts sont l'aide aux devoirs auprès des enfants lors de leur retour de l'école, ainsi que l'animation de jeux en soirée. Les deux services sont essentiellement assurés par les vingt bénévoles de l'organisme. Trois personnes salariées travaillent dans cet organisme.

Une entrevue a été effectuée dans un organisme qui œuvre à la prévention des problèmes relationnels dans les familles et les couples. Pour ce faire, l'organisme offre des services d'intervention individuelle et familiale, ainsi que des conférences portant sur des problèmes familiaux. Les bénévoles de l'organisme sont principalement actifs dans le service

d'intervention individualisée, bien que certains puissent également agir à titre de conférenciers auprès de la clientèle. Deux salariés assurent le fonctionnement de l'organisme, dont Sandra, le recruteur des bénévoles. On compte environ une trentaine de bénévoles dans l'organisme.

Enfin, deux entrevues ont eu lieu dans des organismes s'occupant des personnes ayant un handicap physique ou intellectuel. Dans l'un de ces organismes, des activités physiques sont réalisées en groupe, avec l'aide des bénévoles et des employés de l'organisme, qui ont pour mandat d'aider les bénéficiaires à réaliser adéquatement les exercices. Françoise, la participante à l'enquête, est l'une des employés qui assurent la supervision des activités. Dans le second organisme, la clientèle est uniquement composée de gens ayant une déficience intellectuelle. Ceux-ci sont hébergés par l'organisme et soutenus quotidiennement par des employés et des bénévoles qui contribuent au maintien d'une qualité de vie convenable des usagers de l'organisme par la préparation de repas et la réalisation d'activités. Annie assure le recrutement et la gestion des bénévoles. Dans l'un de ces deux organismes, on compte une quinzaine d'employés, ainsi qu'une soixantaine de bénévoles. Dans le second organisme, sept employés et une soixantaine de bénévoles sont actifs.

Les participants à l'enquête sont en grande majorité des femmes. Quatre répondants se situent dans la tranche d'âge des 21-30 ans; un répondant se situe dans la tranche d'âge des 31-40 ans; deux répondants ont entre 41 et 50 ans; un répondant est âgé entre 51 et 60 ans; puis trois répondants se situent dans la tranche d'âge des 61-70 ans. Par ailleurs, la totalité des répondants possèdent minimalement un diplôme d'étude collégial. La majorité d'entre eux détient un diplôme de niveau universitaire, et deux répondants possèdent une maîtrise. Enfin, les domaines d'étude sont variés : comptabilité, administration, service social, psychologie, éducation spécialisée, lettres, théologie, kinésiologie et philosophie.

3.4 La pré-enquête

Afin de nous familiariser avec l'univers d'enquête et le phénomène à l'étude en vue de la constitution de notre instrument de collecte de données, nous avons mené une pré-enquête au cours des mois d'octobre et de novembre. Dans un premier temps, nous avons rencontré monsieur Kamel Beji, professeur au département de relations industrielles de l'Université Laval qui est spécialiste, notamment, de la question de l'intégration sociale et

professionnelle des immigrants. Selon monsieur Beji, la représentation qu'ont les recruteurs de l'offre de service d'un immigrant dépend à la fois de facteurs objectifs et de facteurs subjectifs. Les facteurs objectifs renvoient à la connaissance qu'ont les immigrants de la société d'accueil, à leur maîtrise de la langue d'accueil, à leur connaissance de la ville et du quartier, etc. Quant aux facteurs subjectifs, ils incluent les malaises interculturels, les préjugés, le racisme, etc. Monsieur Beji croit que la discrimination est inévitable, peu importe qu'il s'agisse d'un immigrant ou non, car il y a toujours des facteurs qui favorisent ou défavorisent la sélection d'une personne, en dehors du fait que cette personne soit immigrante ou non. De plus, il estime que la méfiance envers certaines communautés ethniques – arabe et musulmane, notamment – s'est accrue depuis les attentats commis le 11 septembre 2001. Cette rencontre nous a grandement aidé à conceptualiser le problème à l'étude. Les facteurs objectifs et les facteurs subjectifs dont parlait monsieur Beji nous ont confirmé la pertinence d'utiliser, pour notre enquête, les concepts de *contraintes organisationnelles* et d'*altérité culturelle* développés par maints auteurs.

Quelques jours plus tard, nous avons rencontré Rachel Samson, responsable du service d'orientation des bénévoles au CABQ. Celle-ci a eu l'occasion de converser avec plusieurs immigrants qui désiraient faire du bénévolat. D'une part, madame Samson a mentionné que la presque totalité des candidats immigrants sont instruits. D'autre part, elle a affirmé à quelques reprises que plusieurs d'entre eux ont beaucoup de difficultés à s'exprimer en français. Selon elle, il s'agit de l'un des problèmes les plus importants auxquels sont confrontés les organismes bénévoles face à un candidat immigrant. Par conséquent, elle croit que les tâches que peuvent accomplir certains immigrants sont limitées et qu'il serait pertinent que notre enquête tienne compte de la distinction entre les tâches simples et celles qui impliquent des relations interpersonnelles. Ces propos de madame Samson ont renforcé la pertinence du concept de *contraintes organisationnelles*, selon lequel les critères de recrutement des bénévoles peuvent dépendre autant du type de tâche à accomplir que du type de clientèle à desservir. Enfin, madame Samson disposait de peu d'information concernant les types d'organismes dans lesquels les expériences avec des bénévoles immigrants ont été positives ou négatives. Toutefois, elle a mentionné que, d'une part, les organismes offrant des services aux aînés semblent les plus réticents à retenir les services de bénévoles immigrants et que, d'autre part, les organismes qui offrent des activités de groupe semblent plus favorables à l'accueil de bénévoles immigrants. Ces deux hypothèses de madame Samson nous ont sensibilisées davantage à l'importance de considérer les

contraintes organisationnelles pouvant intervenir dans la représentation des recruteurs vis-à-vis d'un bénévole immigrant.

Nous avons également assisté, à la fin octobre, à un café-rencontre organisé par le CABQ. Cette rencontre visait à faire la promotion du bénévolat auprès d'individus désireux de s'impliquer dans un organisme. Élaborant au sujet des étapes qui mènent un individu à intégrer un organisme bénévole, madame Samson, qui animait la rencontre, a fait mention des divers besoins des organismes, des processus de sélection, des formations octroyées, de la régularité de l'engagement hebdomadaire et de la possibilité que l'organisme ne retienne pas les services d'un bénévole qui ne répond pas aux critères de l'organisme. Toutes ces informations ont été mentionnées par madame Samson sans égard aux types d'organismes dans lesquels se manifestent le plus souvent ces réalités. Tout de même, ce café-rencontre a été l'occasion de confirmer que les contraintes organisationnelles jouent bel et bien un rôle important dans le bénévolat contemporain.

Enfin, le 10 novembre, nous avons assisté à un colloque qui s'intitulait *Un immigrant = bénévole!?* À cette occasion, nous avons pu entendre trois brefs témoignages d'acteurs impliqués dans le milieu bénévole. Tout d'abord, un immigrant français a parlé de son expérience de bénévolat, qui lui a permis de mieux s'intégrer à la société québécoise. Il a notamment mentionné que son apport spécifique comme bénévole immigrant était reconnu par les autres intervenants de l'organisme. Il a aussi confié qu'il n'a pas subi de discrimination ou d'attitudes négatives liées à son appartenance ethnique. Selon ce qu'il a décrit, le rapport d'altérité dont il a été l'objet (ou, devrait-on dire, le sujet) s'apparente sensiblement à l'attitude de décentration et de reconnaissance de l'autre décrit par Lipiansky.

Le second témoignage était celui d'une responsable d'un organisme pour aînés. Selon elle, les gens de cet organisme étaient initialement inconfortables à l'idée d'embaucher des bénévoles immigrants. Toutefois, cette responsable a affirmé que les diverses relations vécues avec des bénévoles immigrants ont dissipé les doutes entretenus et que ces expériences ont été très valorisantes et instructives pour les gens de l'organisme, par rapport à la diversité culturelle. L'organisme est désormais plus ouvert aux bénévoles immigrants. Bien que ce court témoignage ne permette pas d'identifier précisément la source du malaise initial entretenu à l'égard des immigrants, on peut néanmoins supposer

que les expériences vécues ont sensiblement modifié la représentation des acteurs de l'organisme vis-à-vis de l'altérité culturelle. Ce témoignage a confirmé la pertinence, lors de la cueillette des données, de considérer les expériences vécues par les responsables du recrutement des bénévoles.

Enfin, un dernier témoignage a été présenté par une responsable d'un organisme de parrainage desservant des personnes ayant des difficultés d'intégration sociale. Cette responsable a expliqué que l'organisme utilisait des critères de sélection spécifiques afin que les bénévoles puissent accomplir adéquatement les tâches demandées et desservir convenablement les clientèles visées. À cet effet, la responsable a confié que peu d'immigrants satisfaisaient aux critères de recrutement de l'organisme. Plusieurs d'entre eux ont des difficultés à s'exprimer en français et sont, à ses yeux, peu intégrés à la société québécoise. Toutefois, la participante a mentionné qu'une personne immigrante bien intégrée peut accomplir adéquatement un travail bénévole. D'ailleurs, quelques immigrants établis au Québec depuis quelques années se sont joints à cet organisme. Ce dernier témoignage illustre bien les contraintes organisationnelles auxquelles certains organismes doivent répondre. Des critères de sélection sont prédéterminés pour que les bénévoles choisis puissent accomplir adéquatement le type de bénévolat pratiqué, ce qui a pour effet de nuire à l'intégration de certains immigrants ayant une connaissance limitée de la société d'accueil.

Les différentes activités menées lors de la pré-enquête nous ont grandement aidé pour l'élaboration du schéma d'opérationnalisation et de la grille d'entrevue nécessaires à l'enquête. Voyons maintenant les éléments qui composaient notre grille d'entrevue.

3.5 L'instrument de collecte de données

Les entrevues semi-dirigées ont été réalisées au moyen d'une grille d'entrevue (annexe 1). Celle-ci a été construite à partir du schéma d'opérationnalisation (annexe 2). Celui-ci consistait en un travail de décomposition des concepts de la problématique – les représentations sociales, l'altérité culturelle, les contraintes organisationnelles et les expériences vécues – afin de permettre la saisie empirique des données relatives à ces concepts. Dans ce travail d'opérationnalisation, les concepts ont été décomposés en dimensions - et sous-dimensions à certains endroits - qui représentaient les divers aspects

de chacun des concepts. Par la suite, chacune des dimensions a été à son tour subdivisée en indicateurs, chacun de ceux-ci renvoyant à au moins une question dans la grille d'entrevue.

À partir des indicateurs obtenus lors de l'opérationnalisation des concepts de notre enquête, nous avons procédé à la construction de notre grille d'entrevue. La première section de la grille d'entrevue comprenait des questions générales visant à connaître la mission de l'organisme, les services offerts, le profil de la clientèle desservie et des bénévoles, ainsi que la composition et la fonction des différents intervenants de l'organisme (conseil d'administration, employés, professionnels, bénévoles).

Par la suite, une deuxième série de questions portait sur les contraintes organisationnelles de l'organisme et sur la manière dont celles-ci s'articulent dans le contexte de l'embauche d'une personne immigrante : le processus de sélection, la professionnalisation des interventions, les ressources disponibles pour intégrer fonctionnellement un bénévole, les sources de financement, ainsi que les attentes de la clientèle à l'endroit des bénévoles. Les questions suivantes concernaient les expériences vécues, au sein de l'organisme, avec des bénévoles immigrants. Il s'agissait de connaître la manière dont les recruteurs se représentaient la qualité du travail bénévole accompli par les immigrants qui avaient déjà œuvré au sein de l'organisme, ainsi que la qualité des relations entretenues par ces immigrants avec les autres acteurs de l'organisme. De plus, nous voulions connaître les caractéristiques sociodémographiques et culturelles générales des immigrants ayant œuvré au sein de l'organisme.

La section suivante portait sur le rapport d'altérité culturelle entretenu à l'égard d'un bénévole qui présenterait des caractéristiques socioculturelles (l'ethnie, la religion, les coutumes) et physiques (l'accent, la tenue vestimentaire, les phénotypes) distinctes de celles d'un bénévole d'origine québécoise. Nous voulions également savoir comment le recruteur se représentait le travail bénévole qu'accomplirait éventuellement une personne immigrante dont il considérerait le recrutement, de même que la qualité des relations de cette personne avec les autres acteurs de l'organisme. Cette partie s'attardait également sur le rapport qu'entretenait le recruteur avec l'altérité culturelle, indépendamment du contexte bénévole. À cet effet, quelques questions abordaient les politiques d'immigration au Québec et l'intégration des immigrants à la société québécoise. Enfin, la dernière section concernait les relations vécues par le répondant avec des personnes immigrantes de son

entourage. Ici encore, nous désirions connaître les caractéristiques sociodémographiques et culturelles générales des immigrants côtoyés par les répondants.

3.6 Le pré-test de l'instrument de collecte de données

La grille d'entrevue a fait l'objet d'un pré-test lors d'une première entrevue. Ce pré-test nous a amené à faire quelques modifications mineures à la grille d'entrevue. Tout d'abord, quelques questions ont été retirées car elles reprenaient inutilement des sujets abordés plus tôt dans l'entrevue. Également, certaines questions ont été reformulées afin que le répondant en comprenne plus aisément le sens et que les réponses données correspondent plus exactement au type d'information recherché. Enfin, trois questions de la section portant sur le rapport à l'altérité culturelle et l'immigration ont été ajoutées dans le but d'approfondir ce thème de recherche. Malgré ces modifications, l'entrevue effectuée dans le cadre du pré-test a été conservée et analysée au même titre que les autres entrevues, car aucun changement majeur n'a été apporté à la grille d'entrevue. De ce fait, cette première entrevue a permis d'obtenir toutes les informations recherchées.

3.7 Le recrutement des participants

Pour rejoindre les organismes sélectionnés pour la collecte de données, deux lettres de sollicitation ont été envoyées par la poste, au début du mois de décembre, au coordonnateur ou au responsable du recrutement de chacun des organismes retenus. L'une de ces lettres provenait de l'étudiant-chercheur, qui y expliquait le sujet de la recherche, les thèmes abordés, ainsi que l'ensemble des modalités relatives aux entrevues à venir (annexe 3). L'autre lettre a été rédigée par le CABQ dans le but d'inciter les recruteurs à participer à l'enquête (annexe 4). Quelques jours après l'envoi des lettres de sollicitation, nous avons contacté les participants par téléphone. En nous assurant de parler au responsable du recrutement et de la gestion des bénévoles lors de chaque appel, nous avons réexpliqué verbalement le projet de recherche. Tous les recruteurs sollicités ont accepté de prendre part aux entrevues semi-dirigées et ont été avisés que nous les contacterions en janvier afin de fixer un rendez-vous définitif avec eux pour la réalisation des entretiens.

Les entrevues ont préalablement fait l'objet d'un consentement écrit garantissant la confidentialité et l'anonymat des informations recueillies (annexe 5). Les noms et les prénoms des répondants, leurs titres et leur fonction exacts, de même que tous les autres renseignements susceptibles de les rendre identifiables, n'ont paru à aucun endroit dans ce

rapport. Il en va de même pour les noms d'organisme, qui sont restés confidentiels. Enfin, les entretiens ont été enregistrés sur support numérique, puis retranscrits pour l'analyse des résultats.

3.8 L'analyse des données

L'information recueillie au moyen de la grille d'entrevue a été analysée en comparant les propos des participants. Cette analyse thématique visait à connaître la représentation sociale qu'ont les recruteurs des organismes vis-à-vis des bénévoles immigrants, ainsi que les facteurs qui font varier cette représentation d'un organisme à l'autre. À cet effet, il a fallu identifier les contraintes organisationnelles les plus pertinentes qui interviennent dans la représentation des bénévoles immigrants, et voir dans quel type d'organisme apparaissent ces contraintes organisationnelles. Il était également fondamental de faire ressortir le rapport à l'altérité culturelle entretenu par les participants, et de déterminer si celui-ci varie en fonction du profil sociodémographique des recruteurs, c'est-à-dire selon leur sexe, leur âge, leur scolarité et leur domaine d'étude. Nous voulions également vérifier si le rapport à l'altérité culturelle variait en fonction de l'ethnie, de la religion, des mœurs, des phénotypes et de la tenue vestimentaire des personnes immigrantes. Enfin, les données ont servi à voir si ces représentations sociales s'appuient sur des expériences vécues, positives ou négatives, avec des bénévoles immigrants ou avec des personnes immigrantes dans l'entourage personnel du participant. Nous supposons que ces expériences vécues pouvaient faire ressortir un certain type de rapport à l'altérité culturelle ou certaines contraintes organisationnelles auxquelles sont confrontés les recruteurs. Le présent rapport final contient cette analyse. Nous espérons qu'il pourra servir au CABQ afin d'élaborer d'éventuelles solutions visant à favoriser l'intégration des personnes immigrantes dans les milieux bénévoles à Québec.

3.9 Les limites de la recherche

Cette enquête présentait deux limites importantes. Tout d'abord, les ressources disponibles pour la réalisation de ce projet ont obligé l'étudiant-chercheur à limiter la collecte des données à 11 entretiens. Par conséquent, les résultats d'analyse qui en ont découlé ne peuvent être considérés comme étant représentatifs de l'univers d'enquête, c'est-à-dire l'ensemble des organismes de bénévolat chapeautés par le CABQ. D'autres études ultérieures devront être menées afin de corroborer ou d'invalider les pistes de réponses évoquées au terme de cette enquête. La seconde limite de la recherche se rapporte à la

collecte des données, lors de laquelle le thème de l'altérité culturelle a peut-être occasionné un malaise chez les répondants. La crainte d'être jugés négativement par le chercheur a possiblement limité la richesse des propos des répondants sur des thèmes tels que la différence culturelle et religieuse et la manière dont ces réalités s'articulent dans les organismes communautaires qu'ils dirigent. Par conséquent, l'analyse s'est avérée très délicate, et l'interprétation de différents propos tenus par les répondants, bien que s'appuyant sur leurs discours, a été passablement limitée par cette contrainte de terrain inhérente à l'objet d'étude. Nous essayerons tout de même de proposer une interprétation des discours tenus vis-à-vis de l'altérité culturelle en milieu bénévole.

CHAPITRE 4 : LA FONCTIONNALITÉ DES BÉNÉVOLES IMMIGRANTS

Nous tentons maintenant de répondre à nos questions de recherche, ainsi qu'aux hypothèses qui s'y rattachent. Nous avons supposé que le rapport à l'altérité culturelle, les contraintes organisationnelles, ainsi que les relations vécues avec des bénévoles immigrants influencent la représentation des recruteurs vis-à-vis d'un bénévole immigrant.¹¹

Dans ce premier chapitre d'analyse, nous abordons principalement les contraintes organisationnelles, et la manière dont la différence culturelle peut rendre un bénévole immigrant plus ou moins fonctionnel dans l'accomplissement de certaines tâches. Ainsi, il ne s'agit pas, pour l'instant, de considérer la représentation des recruteurs vis-à-vis des différences culturelles – phénotype, accent, religion – pouvant se manifester lors de l'intégration d'un bénévole immigrant. Il s'agit plutôt d'analyser les représentations des altérités culturelles dans leur rapport fonctionnel aux tâches bénévoles demandées, en examinant les habiletés nécessaires à un bénévole immigrant par lesquelles les recruteurs distinguent ceux qui sont capables ou non d'accomplir les tâches. Ainsi, après avoir décrit la logique de financement des organismes, ainsi que le processus de recrutement des bénévoles en général, nous analyserons ce qui différencie les représentations des recruteurs relativement à la fonctionnalité nécessaire à un bénévole immigrant lors du recrutement. Nous terminerons ce chapitre en traitant successivement la question de la formation disponible en milieu bénévole, ainsi que les réticences de la clientèle à l'égard d'un bénévole immigrant.

4.1 Les sources de financement de l'organisme

Avant d'entamer notre collecte de données, nous avons cru pertinent de considérer les sources de financement des organismes afin de voir si celles-ci pouvaient influencer la gestion des organismes ainsi que leur rapport avec les bénévoles. Indépendamment des sources de financement, c'est-à-dire qu'il soit privé ou public, la même logique de demande de financement semble s'imposer dans tous les organismes sondés. Ceux-ci doivent se définir à partir d'une mission, laquelle doit être remplie à travers les services offerts à une clientèle ciblée. Par l'entremise du rapport financier annuel produit par les responsables des organismes, et soumis aux bailleurs de fonds, qu'ils soient publics ou privés, ceux-ci

¹¹ Voir la section portant sur les hypothèses de recherche.

octroient les subventions d'année en année, sur la base des services donnés et de la clientèle desservie au cours de la dernière année :

Les exigences principales, c'est que l'argent aille à la bonne place. Le gouvernement nous demande des... Qu'est-ce qu'on a fait avec l'argent et tout ça. Et Centraide¹² fait la même chose. Ils ont un droit de regard. Les exigences, c'est que l'argent aille pour les services et puis les salaires, et c'est à peu près ça.
(Sandra)

La survie financière des organismes dépend donc de leur capacité à offrir des services et à rejoindre la clientèle visée. Une logique d'efficacité est appliquée par les subventionnaires. Celle-ci est déplorée par certains répondants lorsqu'il est question du mode de financement de l'organisme :

Il faut toujours justifier d'une façon ou d'une autre les sous qu'ils nous prêtent pour que ce soit accepté pour l'année suivante, qu'on puisse demander. Il faut toujours créer des états financiers différents. Ce n'est pas que les montants sont différents, c'est qu'ils veulent avoir des informations différentes en bout de ligne. Ils veulent qu'on augmente la quantité de personnes desservies, puis... J'allais dire c'est comme une *joke* parce qu'en même temps, ils donnent pas plus de sous pour qu'on puisse faire de la promotion. On reste toujours au minimum. Ils nous donnent toujours le minimum pour qu'on puisse être capables, mettons, de payer notre loyer. (Melissa)

La logique de financement des organismes communautaires est donc la même, qu'il s'agisse d'un financement privé ou public. La nécessité d'obtenir le financement requis pour la survie de l'organisme se traduit par le souci de satisfaire la clientèle desservie, car celle-ci représente la raison d'être de l'organisme et des services qui sont offerts. Ceux-ci, assurés la plupart du temps par les bénévoles de l'organisme, doivent être offerts de manière à satisfaire aux besoins particuliers des bénéficiaires. Il en est ainsi car les rapports

¹² Centraide est une organisation financée à partir de dons privés venant des entreprises, des syndicats et des individus dans la communauté. La mission de Centraide consiste à « rassembler le plus de ressources financières et bénévoles [...] [afin] de promouvoir l'entraide, l'engagement social et la prise en charge, [...] particulièrement par le financement d'organismes communautaires, et en partenariat avec eux » (Centraide, 2009)

de concurrence entre les organismes vis-à-vis des clientèles visées peuvent mener les organismes à perdre des bénéficiaires. C'est pourquoi les recruteurs tentent d'assurer une certaine qualité dans les services octroyés, ce qui les incite à se montrer sélectifs lors du recrutement des bénévoles qui vont intégrer l'organisme.

4.2 Le recrutement

Chacun des organismes est donc géré en fonction de sa mission d'offrir des services déterminés satisfaisants une clientèle particulière. Selon le rapport qui s'établit entre les bénévoles de l'organisme et la clientèle, les recruteurs peuvent se représenter de manière différente l'importance des bénévoles et les aptitudes exigées au sein de l'organisme. Les critères de recrutement peuvent varier d'un organisme à l'autre en ce qui concerne la sélection d'un bénévole immigrant.

Mais avant de faire état de ces divergences selon le type d'organisme, il importe de dire quelques mots sur le processus de sélection en milieu communautaire de façon générale. Tout d'abord, les entrevues révèlent que les recruteurs accordent plus ou moins d'importance à la formation acquise des bénévoles potentiels. Un tel critère ne semble pas se présenter comme une exigence, mais plutôt comme une préférence. Ce sont d'abord les motivations personnelles et la volonté des gens de s'investir dans l'action bénévole qui semblent importer. Les recruteurs effectuent généralement des entrevues avec les candidats afin de connaître la personne, son parcours de vie, ses intérêts, sa personnalité, etc. :

Moi je les reçois en entrevue, ça c'est sûr et certain. Je vois la personne. Je vois comment elle bouge, comment elle est, comment qu'elle parle et qu'est-ce qu'elle a fait dans sa vie. C'est normal que si la personne a passé sa vie dans une, je sais pas, moi, à Michel Archange [ancien nom du centre hospitalier psychiatrique Robert-Giffard] ou je sais pas trop quoi, et je vois qu'il pourrait y avoir un problème, je la prendrai pas. (Caroline)

Au niveau du recrutement, c'est moi qui fais les enquêtes. Parce que chaque bénévole, chaque nouveau candidat, il y a une entrevue que je passe avec cette personne-là. Pour connaître en même temps ses goûts, pourquoi cette personne-là est motivée à vouloir aider. (André)

Or, les exigences liées aux services à la clientèle font en sorte que les recruteurs aiment particulièrement intégrer, lorsque c'est possible, des bénévoles détenant des aptitudes personnelles pertinentes pour l'accomplissement des tâches bénévoles. À cet égard, le parcours de vie des individus, les expériences antérieures en milieu bénévole ou une formation pertinente sont des éléments que les recruteurs aiment rencontrer dans le profil des candidats bénévoles. Tout se passe comme si les recruteurs, tout en se gardant d'imposer des critères de sélection *a priori*, et conscients de la gratuité de l'action bénévole, se plaisent et se rassurent à recruter des bénévoles ayant des aptitudes personnelles en affinité avec l'action bénévole envisagée :

On est ouvert à tous. C'est sûr que quand on tombe sur quelqu'un qui a une expertise, c'est toujours intéressant. Je pense à quelqu'un qui aurait été en travail social, infirmière, ça, ça peut être très intéressant pour nous parce que, des fois, on a des responsabilités à donner qui demandent des compétences. [...] Mais en même temps on n'est pas fermés, comme je le disais. La formation, ça se donne, tout s'apprend dans la vie, là. Mais c'est sûr que ces gens-là ont de l'avance un peu. (Guy)

Ces résultats semblent corroborer l'une des observations faites par Laforest et Redjeb lors de leur enquête en milieu bénévole. Les deux auteurs affirmaient que, dans chacun des dix organismes pour personnes âgées analysés, les capacités de base, l'expérience de vie de la personne bénévole et les affinités de la personne avec la tâche à accomplir constituaient des critères de répartition du travail bénévole (Laforest et Redjeb, 1989). Cette préoccupation des recruteurs pour les aptitudes personnelles des bénévoles ne se manifeste toutefois pas dans tous les organismes. Lorsque les tâches bénévoles n'exigent pas d'entrer en contact avec la clientèle, les responsables du recrutement n'évoquent pas cette préférence pour un candidat détenant certaines aptitudes liées à son expérience de vie ou à son parcours dans le bénévolat. À l'opposé, lorsque les tâches des bénévoles consistent à interagir avec la clientèle, les responsables du recrutement précisent qu'ils apprécient les candidats bénévoles détenant une expérience antérieure pertinente vis-à-vis des tâches qu'ils auront à accomplir. Ces résultats montrent l'importance accordée par les organismes à la clientèle visée afin d'assurer l'accomplissement de la mission de l'organisme.

Par ailleurs, certains répondants ont affirmé avoir des exigences concernant l'image des bénévoles. De façon générale, l'apparence physique des bénévoles semble surtout préoccupante dans les organismes où il y a une interaction entre les bénévoles et la clientèle, que ce soit par la vente sur place de produits ou par les services offerts. Dans l'un de ces organismes, par exemple, la clientèle entre en contact avec le responsable de l'organisme afin d'obtenir l'aide d'un intervenant bénévole spécialisé. Ce bénévole reçoit des individus ou des couples afin de discuter de leurs problèmes familiaux ou conjugaux. Il s'agit de rencontres de thérapie. Sandra, le recruteur de cet organisme, nous expliquait qu'il était important que les bénévoles, qui sont majoritairement des étudiants, fassent preuve de « maturité » dans le choix de leur habillement et d'un port de bijoux qui n'incommodent pas la clientèle, ni ne dégrade l'image de la profession:

-Bien, c'est sûr que si la personne vient ici, nous c'est des adultes, ce n'est pas une maison de jeunes. Et si la personne qui fait une intervention, elle a des *piercings* un peu partout sur la langue, sur les lèvres et tout ça, je suis le premier à dire : « Écoute, si tu veux faire du bénévolat ici, tu va être obligé... » [...] Alors il y a une façon d'être.

-Un certain professionnalisme, finalement?

-Oui. Oui. Parce que j'ai des stagiaires qui avaient ça et j'ai été obligé de les avertir que... À un moment donné, je voyais une jeune fille qui avait la bédaine à l'air, et tout ça. Elle était avec un petit gilet qui montait quasiment ici. Moi j'y ai dit que ça marchait pas, ça. Donc, dans notre profession, [...] il faut montrer une maturité. (Sandra)

Un discours similaire a été tenu par Amélie. Or, le type de services et la mission de l'organisme pour lequel Amélie travaille ne s'apparentent aucunement à ceux de l'organisme dans lequel oeuvre Sandra. Il s'agit d'un organisme qui vend des articles à prix modique à des individus et à des familles vulnérables. Les bénévoles s'appliquent, entre autres, à faire du service à la clientèle auprès des consommateurs désireux d'acheter un bien quelconque. Lors de notre entretien, Amélie me mentionnait l'importance de recruter des bénévoles dont la présentation de soi est conforme à la norme sociale :

Quand ils sont à la clientèle, il faut avoir une capacité d'entrer en relation avec le client. Moi je vois mal ici quelqu'un qui parle mal, qui sort un petit peu de la norme, je te dirais. C'est un préjugé, mais je te dirais qu'ici je verrais mal, par exemple, un gars ou une fille habillé en punk, travailler ici. Ça ne passerait pas. (Amélie)

Dans un autre ordre d'idées, plusieurs répondants ont affirmé que, lorsqu'ils recrutent, ils ne s'attendent pas à ce que le candidat s'engage à faire un certain nombre d'heures de bénévolat, bien qu'ils souhaitent que tous puissent offrir leurs services au moins une fois par semaine. Dans la plupart des cas, les recruteurs s'adaptent aux disponibilités des bénévoles. La seule exigence de tous les responsables concerne la journée lors de laquelle les bénévoles désirent être actifs dans l'organisme. Par principe de planification, les recruteurs exigent que les bénévoles s'impliquent dans l'organisme au même moment à chaque semaine :

On est très souples. Comme je dis, ça peut être un avant-midi, ça peut être un après-midi, ça peut être une journée. La personne, elle peut venir deux jours par semaine, elle peut venir juste une journée par deux semaines, même. [...] Je veux pas leur imposer, les obliger...La seule affaire que j'exige, c'est qu'ils viennent toujours les mêmes journées. S'ils ne viennent pas, qu'ils nous appellent, parce que nous autres on est mal pris. (Caroline)

4.3 Le recrutement des bénévoles immigrants

Le processus de recrutement des bénévoles témoigne d'une action bénévole plus ou moins professionnalisée. Les recruteurs, nous l'avons vu, recherchent idéalement des bénévoles possédant une expérience de vie pertinente vis-à-vis des tâches à accomplir. Mais dans la majorité des cas, ce profil recherché ne s'impose pas comme un ensemble de conditions nécessaires. Il s'agit plutôt de préférences. Les organismes sont dépendants de l'implication bénévole – c'est-à-dire volontaire, gratuite et plutôt rare – pour remplir leur mission, ce qui explique la tendance à accepter toute personne désireuse de s'investir dans l'organisme. Dans la section qui suit, nous analysons la représentation que les recruteurs entretiennent de la fonctionnalité nécessaire à une personne immigrante pour accomplir les tâches bénévoles. À cet égard, deux critères semblent ressortir dans les propos des recruteurs sur le recrutement d'un bénévole immigrant : la langue et la connaissance de la société d'accueil.

La maîtrise de la langue

La plupart des recruteurs affirment qu'un bénévole immigrant doit faire preuve d'un minimum de maîtrise de la langue française afin de pouvoir interagir avec les autres acteurs de l'organisme, et particulièrement avec la clientèle. Bien qu'aucun des recruteurs interrogés n'ait fait mention d'expériences négatives avec des bénévoles immigrants qui n'auraient pas maîtrisé le français, la plupart ont exprimé leurs attentes vis-à-vis de la capacité d'un bénévole immigrant à s'exprimer en français.

Bien sûr, il n'est pas dit ouvertement qu'un candidat immigrant ne détenant pas une maîtrise adéquate de la langue française serait systématiquement exclu de l'organisme. Mais il semble, à tout le moins, y avoir une réticence des recruteurs à sélectionner une personne immigrante dont la maîtrise du français serait très limitée. Ce constat va dans le sens des résultats de l'enquête de Statistique Canada (2005), selon lesquels le taux d'emploi chez les personnes immigrantes croît avec le niveau de maîtrise de la langue du groupe majoritaire de la société où ils se trouvent.

Toutefois, le niveau de connaissance du français demandé semble varier en fonction des tâches à accomplir. À cet égard, les recruteurs semblent exiger une plus grande maîtrise de la langue française pour effectuer des tâches nécessitant d'interagir avec la clientèle. Ce constat va de pair avec une recommandation émise par le Centre d'action bénévole de Montréal expliquant aux immigrants qui désirent faire du bénévolat que les tâches demandant d'interagir avec le public nécessitent de maîtriser adéquatement les langues française et anglaise.

Amélie racontait que dans son organisme, les bénévoles immigrants affectés au service à la clientèle pour la vente des produits doivent pouvoir s'exprimer correctement en français afin de pouvoir interagir avec les bénéficiaires. Il n'est pas exigé que la maîtrise de la langue soit parfaite, en ce sens que le bénévole peut s'exprimer avec un accent ou inverser quelques mots à l'occasion. Toutefois, le niveau de maîtrise de la langue doit être assez bon pour pouvoir communiquer avec la clientèle. À l'opposé, les bénévoles immigrants effectuant des tâches qui ne nécessitent pas d'interagir avec les usagers, comme la couture et le lavage des vêtements, peuvent œuvrer dans l'organisme même s'ils éprouvent des difficultés à parler la langue française qui rendent difficiles les interactions avec les bénéficiaires :

-En magasin, avec le client, il faut quand même qu'ils soient capables de parler. Écoute, j'ai une conseillère à la vente qui est immigrante. Elle parle français mais...elle met le sujet ou le verbe pas à la bonne place, et ce n'est pas grave. C'est très convenable pour nous, il n'y a pas de problème. À la couture, c'est un lieu plus en vase clos. Ils ont de la misère. Ce n'est pas grave, ça. Ici, il y a un responsable de l'atelier de couture, alors ils sont deux, trois ici maximum. Ce n'est pas un problème. Mais là-bas [service à la clientèle], ça serait un problème [pour ces bénévoles immigrants].

-Donc il faut un certain niveau de français au service à la clientèle, même si ce n'est pas parfait ?

- Exact. Mais ce n'est pratiquement jamais parfait. (Amélie)

Dans son organisme pour aînés, Guy tenait un discours similaire. Outre l'accompagnement auprès des aînés, les bénévoles peuvent être actifs à la cuisine pour préparer les repas, ainsi qu'à l'entretien ménager. Il me racontait qu'il serait problématique pour un bénévole immigrant d'interagir avec les aînés si ce bénévole ne maîtrisait pas suffisamment la langue française :

C'est sûr que si la personne, si sa langue première n'est pas le français, ou qu'elle a du mal à le parler, ça peut causer un problème, un problème dans la communication. Bon, ça dépend de ce qu'elle veut faire. Si elle veut nous aider ici à l'accueil ou faire du ménage, [...], ça, peut-être qu'on pourra l'impliquer dans ce sens-là. Mais pour être en contact direct avec les gens qu'on accompagne, ça serait plutôt difficile. (Guy)

Ainsi, il importe que les bénévoles immigrants s'expriment en français avec une certaine aisance afin d'être affectés aux tâches nécessitant de communiquer avec la clientèle. Nous avons vu que dans l'organisme d'Amélie, les bénévoles immigrants remplissant cette condition peuvent être assignés au service à la clientèle. Indépendamment du type de tâches auprès de la clientèle, il semble que le bénévole immigrant qui a de la difficulté à comprendre les Québécois ou à se faire comprendre d'eux sera privé des tâches où il serait en contact avec des membres de la société d'accueil. Ce qui importe, c'est que la communication soit possible entre le bénévole immigrant et le bénéficiaire, les recruteurs accordant peu d'importance à une expression verbale marquée par un accent.

À cet effet, Sandra semble exiger une bonne compréhension de la langue française de la part de tous les bénévoles immigrants, et ce, afin qu'ils puissent intervenir auprès de la clientèle lors des séances thérapeutiques individualisés. :

J'ai eu un Mexicain, c'est l'année dernière, il parlait bien français. [...] C'est un critère, de parler français. Moi, je suis pour le principe que ce n'est pas à nous d'apprendre la langue pour aider l'intervenant, c'est l'intervenant qui doit savoir assez parler français pour communiquer avec notre clientèle à nous parce qu'elle est francophone. [...] Il [le bénévole mexicain] avait un accent très espagnol très prononcé. Mais d'abord qu'on puisse se comprendre, qu'on puisse dialoguer, communiquer, et que la personne qui fait de l'intervention comprend assez ce que l'autre lui dit pour lui refléter des choses Il faut que j'exige le français, qu'il soit bien compris [par le bénévole immigrant]. (Sandra)

Il en va de même pour Caroline, laquelle demande que les bénévoles immigrants connaissent suffisamment la langue française pour interagir minimalement avec les aînés, bien qu'elle n'exige pas une parfaite maîtrise du français:

Bien, il faut qu'il ait une petite base, là. Il faut qu'il soit capable de comprendre un petit peu. Parce que sans ça, c'est lui qui va être le plus misérable, là. Parce que si la personne âgée lui pose une question et qu'elle n'il pas capable de lui répondre, qu'elle comprend rien, c'est plutôt la personne... Mais tous ceux qui ont une base de compréhension du français, regarde, il y a pas de problème. (Caroline)

Or, la maîtrise de la langue française n'est pas souhaitée seulement dans les cas nécessitant la communication avec la clientèle. Des tâches bénévoles particulières peuvent nécessiter la compréhension écrite de la langue française. Dans son organisme de produits alimentaires, Mélissa exige des bénévoles immigrants que ceux-ci maîtrisent la langue française car la préparation des plats cuisinés nécessite la lecture des livres de recette :

Puis, comme je l'ai dit tout à l'heure, un critère principal qu'ils doivent avoir, c'est d'être capable de lire le français, parce que toutes les recettes sont écrites en français. Au même titre qu'un anglophone qui voudrait venir, s'il est

anglophone et qu'il n'est pas capable de lire le français, je pourrai pas lui demander de faire du bénévolat. (Mélissa)

Par ailleurs, Maude disait qu'il est essentiel que les bénévoles immigrants, en plus de pouvoir s'exprimer adéquatement en français, puissent lire et écrire afin de pouvoir s'impliquer dans l'aide aux devoirs auprès des enfants. Toutefois, l'animation des jeux avec les enfants après la période d'aide aux devoirs pourrait être effectuée par une personne immigrante qui maîtriserait moins bien la langue française :

C'est sûr que de savoir lire et écrire, ça aide quand tu fais de l'aide aux devoirs. S'il rentre dans les règles genre je sais lire, écrire, il y a pas de problème. [...] À partir du moment où il s'exprimerait peut-être moins bien, il aurait plus de difficulté, peut-être qu'il pourrait faire plus des jeux. On essaierait de modifier, s'il veut s'intégrer, s'il veut nous aider à plus animer. (Maude)

Ainsi, il semble que les bénévoles immigrants doivent maîtriser le français écrit afin d'être affectés à des tâches bénévoles nécessitant une certaine qualification intellectuelle, au sens où il importe de lire certains documents afin de pouvoir accomplir adéquatement les tâches bénévoles demandées – recettes de cuisine, aide aux devoirs. À défaut de la détention de telles habiletés liées à la langue française, nous pouvons croire qu'un bénévole immigrant puisse être exclu de ce type de travail bénévole. Par ailleurs, l'ensemble des tâches nécessitant d'interagir avec la clientèle exigent, du point de vue des recruteurs, que les bénévoles immigrants puissent s'exprimer d'une manière qui rende possible la communication avec la clientèle. Les recruteurs demandent une certaine habileté à parler en français, qu'il s'agisse d'intervenir auprès d'un couple vivant un problème conjugal, d'animer des activités auprès des aînés, de faire de l'écoute téléphonique, etc. Ici encore, il semble que les bénévoles immigrants ayant de la difficulté à comprendre les usagers ou à se faire comprendre d'eux puissent être exclus des tâches où il serait en contact avec la clientèle. À l'inverse, les recruteurs oeuvrant dans des organismes dans lesquels les tâches bénévoles n'impliquent pas de communiquer avec la clientèle – couture, entretien ménager – semblent moins soucieux que les bénévoles immigrants s'expriment en français avec aisance, bien qu'un certain niveau de maîtrise de la langue soit souhaité par ces recruteurs. Ainsi, il nous apparaît que la connaissance de la langue française est un facteur indispensable à l'intégration d'une personne immigrante en milieu bénévole. À défaut de la

détention d'une telle habileté, les nouveaux arrivants réduisent considérablement leurs possibilités d'intégration sociale par le bénévolat, les tâches manuelles sans interaction avec la clientèle s'avérant les seules implications bénévoles possibles.

La connaissance de la société d'accueil

Une seconde exigence est exprimée par certains recruteurs oeuvrant dans des organismes dont les bénévoles interagissent avec la clientèle. En plus d'exiger une bonne maîtrise du français, les recruteurs d'organismes qui offrent certains types de services individualisés auprès de la clientèle semblent se soucier de la connaissance de la société d'accueil des bénévoles immigrants. En fait, il semble que les écarts culturels entre un bénévole d'origine québécoise et un bénévole immigrant soient pris en considération uniquement par les recruteurs d'organismes offrant des services d'aide auprès de bénéficiaires en difficulté. Deux éléments caractérisent ce type de tâche bénévole. Tout d'abord, les bénévoles interviennent individuellement auprès d'un usager, sans la supervision du responsable de l'organisme. L'autonomie des bénévoles et leurs aptitudes personnelles s'avèrent ainsi particulièrement importants. De plus, le travail bénévole de ce type de service est axé sur la discussion entre le bénévole et l'usager. L'objectif visé est le réconfort ou le soin de l'âme en peine de mener une vie autonome. Il peut s'agir de services psychologiques, thérapeutiques ou hygiéniques. Le dialogue qui s'établit entre le bénévole et l'usager s'avère primordial à la qualité des services offerts. Ce sont des tâches bénévoles que nous qualifions de « services d'intervention ». Les recruteurs oeuvrant dans des organismes offrant ce type de services semblent sensibles aux habiletés sociales liées à la connaissance de la société d'accueil d'un bénévole immigrant. Lorsque, par exemple, nous avons demandé à Guy la façon dont il envisageait la sélection d'un bénévole immigrant ayant une connaissance limitée de la société d'accueil, il a d'abord réfléchi pendant quelques secondes. La réponse qu'il a ensuite faite laissait transparaître quelque peu son malaise :

On peut aider cette personne là à développer à se développer des...des trucs ou des habiletés lui permettant de...de mieux se socialiser si on veut avec la clientèle qu'on accompagne, notre clientèle [...] Mais évidemment, j'imagine que ça demanderait peut-être un accompagnement plus serré de notre part. Peut-être que ça demanderait un peu plus de travail aussi, là. C'est sûr, bon, d'un pays à l'autre, il y a des différences culturelles, des différences aussi sur le plan comportemental. [...] On a eu quelques Africains, à mon souvenir. Des

Européens, il y en a peut-être eus, mais c'est moins problématique... Je veux dire, des fois les écarts sont moins grands. Mais souvent, comme en Afrique, la valeur familiale est très importante. Donc, à ce niveau-là, on n'a pas besoin de leur faire prendre conscience de cette dimension-là de l'accompagnement. Parce que chez eux, c'est spontané. Donc c'est une valeur qui est importante, ils vivent en famille, la famille, c'est important, les aînés. Ils ont un grand respect envers les aînés. (Guy)

En prenant l'exemple des personnes d'origine africaine, Guy semble indiquer qu'il importe que les bénévoles immigrants valorisent la famille et les aînés afin d'interagir adéquatement avec les aînés lors de l'accompagnement individuel. Kim met aussi l'accent sur l'importance qu'un bénévole immigrant comprenne les valeurs québécoises. Dans cet organisme, les bénévoles font de l'écoute téléphonique auprès d'individus vivant un problème de santé mentale. Les bénévoles ont pour mandat de guider les individus vers la recherche de solutions afin d'acquiescer un meilleur équilibre psychologique dans leur vie personnelle. Kim a insisté à plusieurs reprises sur la nécessité que les bénévoles immigrants connaissent un peu les valeurs de la société québécoise afin qu'ils soient en mesure de proposer des solutions adaptées aux problèmes vécus par la clientèle :

Pour les tâches qu'on a à faire, je pense qu'il faut qu'il ait un minimum de connaissances de ce qui se passe ici. Parce que, premièrement, c'est de l'intervention. Donc, il faut être au courant des situations ici. Puis au niveau des valeurs, il faut un peu comprendre les valeurs générales. Il faut avoir un minimum de connaissances. [...] Il faut qu'il soit capable de faire la part des choses entre ses propres valeurs, et les valeurs de nos clients. [...] Il doit être capable de faire la part des choses de la même manière qu'un autre bénévole pourrait le faire. (Kim)

Ces exigences de connaissance de la société québécoise dans les organismes offrant des services d'intervention à la clientèle rappellent l'un des témoignages entendu lors du colloque auquel nous avons assisté dans le cadre de la pré-enquête et qui portait sur l'intégration des bénévoles immigrants dans les organismes communautaire. La responsable d'un organisme de parrainage de personnes vivant des difficultés d'intégration sociale mentionnait que peu de bénévoles immigrants satisfaisaient aux critères de recrutement des

bénévoles, étant donné que plusieurs d'entre eux avaient des difficultés à s'exprimer en français et qu'ils étaient peu intégrés à la société québécoise. Elle racontait que l'organisme était réticent à jumeler une personne ayant des problèmes d'intégration sociale à un bénévole immigrant lui-même peu intégré. En revanche, l'organisme n'éprouvait aucune réticence à recruter des bénévoles immigrants arrivés au Québec depuis quelques années et connaissant davantage la société d'accueil. Ainsi, il semble que les recruteurs d'organismes offrant des services d'intervention accordent une importance particulière aux besoins de la clientèle, à leurs particularités sociales et économiques, ainsi qu'à la qualité du rapport interpersonnel qui s'établit entre le bénévole et le bénéficiaire lors de l'interaction individuelle non supervisée par le responsable de l'organisme. D'où une insécurité peut-être plus grande à intégrer un bénévole immigrant ayant peu de connaissance de la société québécoise. Certes, une telle représentation de l'offre de service d'un bénévole immigrant implique peut-être un certain préjugé vis-à-vis de la capacité d'un nouvel arrivant à accomplir adéquatement un service d'intervention à la clientèle. Mais ces résultats montrent peut-être aussi la représentation particulière que les recruteurs entretiennent vis-à-vis de ce type de tâche bénévole, c'est-à-dire des tâches professionnalisées nécessitant davantage d'habiletés sociales et de « compétences » que tout autre action bénévole afin d'accomplir efficacement le travail bénévole demandé.

À l'opposé, tous les recruteurs d'organismes dont les tâches bénévoles auprès de la clientèle ne se caractérisent pas par un service d'aide à la clientèle individualisé entre le bénévole et l'utilisateur – service d'intervention – ne semblent aucunement considérer la connaissance des valeurs et des manières d'agir de la société d'accueil afin d'intégrer un bénévole immigrant. Ces tâches bénévoles sont variées. Il peut s'agir d'activités auprès de la clientèle qui s'effectuent en groupe - soutenir le coordonnateur dans l'organisation des activités, animer des jeux, participer aux cuisines communautaires, servir les repas – ou de services à la clientèle individualisés - conseiller la clientèle pour la vente d'articles, faire de l'aide aux devoirs auprès des enfants.

Certains recruteurs de ces organismes mentionnaient que plusieurs personnes immigrantes viennent faire du bénévolat dans leur organisme afin de mieux connaître la société québécoise. C'est le cas de Caroline, responsable d'un organisme pour aînés dans lequel des activités de groupe sont réalisées avec la clientèle :

Il y a une place pour les immigrants à Québec. [...] Des fois, ils m'appellent pour me dire qu'il y aurait des personnes qui aimeraient ça faire des heures de bénévolat parce qu'ils veulent voir le peuple québécois, comment qu'on est, des affaires de même. Les [immigrants] voulaient faire du bénévolat au travers de leur cours [de francisation], pour s'intégrer. (Caroline)

Il en va de même pour Amélie, qui ne voit aucun inconvénient à intégrer dans son organisme un bénévole immigrant ayant une connaissance limitée de la société d'accueil afin d'interagir avec la clientèle pour conseiller celle-ci lors de la vente des articles en magasin. Comme dit précédemment, seule la maîtrise de la langue importe :

-Comment envisagez-vous le recrutement de bénévoles immigrants ayant une faible connaissance de la société d'accueil?

-Il n'y a aucun problème. On en a, et il n'y a aucun problème. [...] Ils viennent ici pour justement pour s'intégrer à la vie québécoise, et apprendre à mieux parler le français. C'est l'objectif de leur bénévolat. (Amélie)

Tous ces types de tâches bénévoles, que nous qualifions de « tâches d'animation », se différencient des services d'intervention que nous avons caractérisés auparavant, et ce à deux égards. D'une part, toutes ces tâches bénévoles, à la différence des services d'intervention, n'impliquent pas un service d'aide à des usagers qui ont besoin de soutien moral ou psychologique. Ce qui veut dire que l'importance de la discussion avec la clientèle est moindre dans ce type de tâches bénévoles. Ainsi, les habiletés sociales d'un bénévole immigrant relatives à sa connaissance de la société d'accueil importent peu. D'autre part, les tâches d'animation sont généralement supervisées par les responsables de l'organisme, qu'il s'agisse du recruteur des bénévoles ou d'un autre employé attribué à la gestion de l'organisme. À la différence des services d'intervention, le bénévole n'est pas laissé à lui-même dans son travail. Ainsi, les lacunes éventuelles d'un bénévole immigrant ayant des connaissances limitées de la société québécoise peuvent donc être encadrées par le responsable des ateliers.

À titre d'exemple, Françoise raconte que, malgré les particularités de la clientèle desservie par l'organisme, c'est-à-dire des personnes ayant un handicap physique ou intellectuel, elle ne voit pas d'inconvénient à accueillir un nouvel arrivant dans l'organisme :

Nous, ça nous dérange pas vraiment. C'est sûr, comme je disais, on va peut-être l'encadrer un peu plus au début, là, surtout qu'on a une clientèle qui est quand même particulière en plus, là. Mais, ça pourrait être très envisageable. [...] Ce n'est pas des choses qui demandent des connaissances particulières, habituellement, qu'on va leur demander [aux bénévoles en général]. Ils [les bénévoles] donnent seulement un coup de main pour effectuer les activités avec les participants. (Françoise)

Les tâches bénévoles consistent à effectuer des activités avec la clientèle qui ne nécessitent aucunement de dialoguer individuellement avec un bénéficiaire afin de réconforter celui-ci et le soutenir moralement. Les bénévoles ont simplement pour tâche d'aider les bénéficiaires à réaliser les activités physiques de groupe qui sont planifiées par l'organisme. De plus, la réalisation de ces activités est supervisée par les responsables de l'organisme. Françoise n'entrevoit ainsi aucun inconvénient vis-à-vis de l'éventualité d'intégrer un bénévole immigrant ayant une connaissance limitée de la société d'accueil, car il y a encadrement et direction continue de l'organisme à l'égard du travail des bénévoles. Il en va de même pour l'ensemble des tâches bénévoles auprès de la clientèle que nous qualifions de tâches d'animation.

Ainsi, la connaissance de la société d'accueil est une exigence d'intégration en milieu bénévole qui semble s'appliquer uniquement à un type de tâche particulier. Il s'agit des services dits d'intervention dans lesquels les bénévoles agissent individuellement auprès d'un bénéficiaire, et ce sans la supervision d'un responsable de l'organisme. De plus, la qualité de l'intervention faite par le bénévole relève du dialogue établi avec le client en difficulté. Il est donc important pour les bénévoles de faire preuve d'autonomie et de démontrer des aptitudes personnelles afin d'interagir efficacement vis-à-vis des besoins et des particularités sociales et économiques des bénéficiaires. D'où une insécurité peut-être plus grande de la part des recruteurs de ce type d'organisme à intégrer un bénévole immigrant ayant moins d'habiletés sociales dues à une connaissance limitée de la société québécoise. Cette exigence de la part de ces recruteurs vise possiblement à éviter des dérapages possibles incontrôlés, venant d'un bénévole immigrant, par mécompréhension de l'univers culturels québécois. Bien qu'un tel souci implique un certain préjugé de la part de ces recruteurs vis-à-vis de la capacité des nouveaux arrivants à accomplir les tâches dites d'intervention, il n'en demeure pas moins que l'intégration d'un nouvel arrivant ayant peu

de connaissance de la société d'accueil peut s'avérer difficile pour ce type de tâches bénévoles. Nous pouvons penser que l'exclusion d'un nouvel arrivant dans les services d'intervention est particulièrement envisageable pour une personne immigrante venant d'un endroit qui serait en décalage avec la culture québécoise. Ainsi, nous pouvons supposer qu'une personne immigrante originaire de l'Amérique latine, de l'Afrique ou du monde musulman risque davantage d'être exclue d'un organisme offrant des services d'intervention qu'une personne originaire de la France, par exemple.

4.4 La formation dans les organismes bénévoles

Nous avons vu que les recruteurs ont certaines exigences fonctionnelles vis-à-vis d'un bénévole immigrant, et que celles-ci varient en fonction du type de tâche à accomplir. Or, est-ce que les organismes dispensent les formations susceptibles de faciliter l'intégration d'un bénévole immigrant? Certes, plusieurs organismes donnent des formations à leurs bénévoles afin que ceux-ci soient mieux préparés à l'accomplissement des tâches bénévoles. Mais d'après les données collectées, l'ensemble des organismes manifeste peu d'intérêt pour l'intégration dans leurs rangs d'un bénévole immigrant qui aurait besoin d'une formation spécifique afin d'être fonctionnel dans l'organisme, et ce, pour deux raisons. D'une part, certains organismes ne disposent pas des ressources humaines et financières nécessaires pour offrir une formation spécifique à un nouvel arrivant :

Je vais le référer soit à la commission scolaire pour dire d'aller prendre des cours de francisation, là. Ou je vais dire : « Bien non, je peux pas le prendre. » Parce que, premièrement, on n'a pas le temps de faire ça. Puis, deuxièmement, on n'a pas l'argent pour la formation. (Caroline)

D'autre part, plusieurs organismes ne se sont pas montrés intéressés à s'acquitter de la tâche d'intégrer une personne immigrante nécessitant plus de formation à l'action bénévole qu'un autre bénévole, pour la simple raison qu'un tel mandat excède la mission de l'organisme. Les recruteurs réfèrent souvent ces candidats aux centres de francisation, qui ont pour mandat d'intégrer les personnes immigrantes à la société québécoise par l'apprentissage de la langue française :

On n'est pas un centre de formation [...] Je me dis, il y a beaucoup de ressources qui s'occupent des nouveaux arrivants aujourd'hui. Alors, pour

nous, on voit pas l'utilité de mettre des formations spécialement pour un immigrant. (Sandra)

Écoute, moi, j'aurais comme tendance à m'arrimer avec d'autres organismes communautaires qui sont là pour l'accueil d'immigrants. Je me dis, à quelque part, on ne réinventera pas la roue. Nous, on est un organisme en santé mentale. Mais il y a le Carrefour des personnes immigrantes, le Carrefour tiers-monde. Il y a un paquet d'organismes qui ont comme mission de faire ça. (Nicole)

À notre avis, il ne faut pas s'étonner d'un tel propos de la part des participants. Les organismes doivent s'acquitter d'une mission auprès d'une clientèle à partir de différents services. Souvent, ils doivent y parvenir à partir de ressources humaines et budgétaires limitées. D'où leur manque d'intérêt à consacrer des efforts particuliers à l'intégration d'un bénévole immigrant qui aurait besoin d'un encadrement plus soutenu afin d'être fonctionnel vis-à-vis des tâches bénévoles à accomplir. Tout compte fait, les organismes s'estiment en mesure d'enrichir une intégration entamée du bénévole immigrant, mais ils ne considèrent pas souhaitable qu'on les considère comme un premier lieu d'apprentissage de la culture de la société d'accueil.

4.5 Les réticences de la clientèle à l'égard d'un bénévole immigrant

Tout organisme de bénévolat doit se définir à partir d'une mission visant à offrir des services à une clientèle visée. Desservir la clientèle devient donc une condition indispensable à la survie de chacun des organismes. Pour la présente enquête, nous avons interrogé les recruteurs vis-à-vis des réticences que pourrait éprouver la clientèle à l'égard d'un bénévole immigrant. Nous voulions savoir si ces réticences éventuelles étaient un facteur pouvant nuire à l'intégration d'un bénévole immigrant dans les organismes communautaires. Comme nous n'avons pas interrogé la clientèle des organismes en question, nous devons, sur ce plan, nous en remettre à ce qu'en disent les recruteurs. La collecte des données indique que, du point de vue des recruteurs, la clientèle des neuf organismes ayant côtoyé des bénévoles immigrants n'éprouve pas des réticences à ce point importantes qu'elles puissent inciter le recruteur à ne pas intégrer un bénévole immigrant dans l'organisme.

En fait, seul un organisme en santé mentale a vécu une expérience négative avec un bénévole immigrant. Cette expérience a permis de constater qu'il y avait une réticence

explicite, de la part de la clientèle de cet organisme, envers les immigrants ayant une tenue vestimentaire symbolisant une religion distincte. Dans cet organisme, des activités de groupe sont organisées à l'intention des individus souffrant de troubles de santé mentale importants. Nicole, la coordonnatrice, me racontait que l'organisme avait accueilli une bénévole immigrante portant le hijab. L'interaction de cette bénévole avec la clientèle avait suscité des réactions intenses de la part de la clientèle sur le port du voile. Les bénéficiaires, en plus de se questionner au sujet de la signification religieuse du hijab, avaient manifesté leur désaccord sur certaines valeurs que le voile transgresse à leurs yeux, telle que l'égalité entre les femmes et les hommes :

Au niveau du voile, on a eu une discussion l'an dernier, et ça brassait beaucoup, beaucoup, beaucoup. Les gens [la clientèle] étaient très catégoriques, parce qu'on avait accueilli quelqu'un qui portait le hijab. Et ça avait suscité beaucoup, beaucoup de discussion. [...] Ça avait soulevé énormément de questions, et ça avait débordé le cadre de la religion. C'était vraiment au niveau des valeurs que ça s'était joué, au niveau de la perception des relations hommes/femmes, au niveau, bon... (Nicole)

Les questionnements soulevés par le hijab de cette bénévole ont été vécus comme une expérience négative, ce qui nous porte à faire quelques constatations. Tout d'abord, l'intégration de cette personne immigrante dans l'organisme de Nicole ne posait pas problème *a priori*. La différence culturelle visible, soit le port du voile, n'a pas nui à cette personne lors du recrutement. Ce n'est que lors de l'interaction avec la clientèle que des réticences se sont manifestées. Ces réticences reposent sur la différence de valeurs que symbolise une tenue vestimentaire aux yeux de Québécois. Pour Nicole, cette non-acceptation de la clientèle vis-à-vis de cette personne immigrante portant le voile s'est avérée un problème. Elle en a tiré la conclusion qu'il valait mieux, à l'avenir, éviter ce genre de situation, et ce, d'autant plus que les activités organisées avec la clientèle visent à créer un groupe d'entraide sur la base de valeurs partagées par l'ensemble des participants. Il semble que cette expérience négative ait amené Nicole à hésiter fortement à intégrer une personne immigrante dont les convictions religieuses sont visibles. Car si la différence de valeurs semble être la source des conflits, ce sont surtout les particularités socioculturelles visibles de la personne immigrante qui peuvent potentiellement déboucher sur une réticence

de la clientèle face aux valeurs de cette personne. Un exemple fictif évoqué par Nicole est, à cet effet, révélateur :

Au niveau de la différence religieuse, je suis pas certaine que j'intégrerais, par exemple, une personne qui aurait à tenir compte d'un paquet de contraintes religieuses. Parce que, bon, je suis quand même un milieu où on essaie de niveler les différences pour créer un groupe d'entraide. Donc c'est sûr que... Je vais donner un exemple. Par exemple, si on arrive avec une personne qui doit porter le kirpan, je ne suis pas certaine que, dans mon groupe, c'est quelque chose qui passerait, là. [...] C'est une question de valeurs communes. (Nicole)

Les réticences importantes des bénéficiaires de l'organisme de Nicole envers une bénévole qui portait le hijab semblent avoir incité la participante à dorénavant écarter les bénévoles immigrants présentant certaines particularités socioculturelles visibles. Mais il s'agit du seul cas qui fasse ressortir une réticence de la clientèle comme facteur d'exclusion d'un bénévole immigrant. Aucun recruteur des huit autres organismes qui recourent à des bénévoles immigrants n'a fait mention de réticences importantes de la clientèle susceptibles de les inciter à ne pas retenir l'offre de service d'un bénévole immigrant.

Il n'est certes pas impossible que les diverses clientèles des organismes communautaires de Québec éprouvent des réticences à l'endroit d'un hypothétique bénévole immigrant. Pour mieux savoir ce qu'il en est, il faudrait interroger les clientèles afin de connaître leur perception vis-à-vis de l'altérité culturelle. La présente enquête visait plutôt à connaître la représentation qu'ont les recruteurs des bénévoles immigrants. Par conséquent, seules les expériences des recruteurs avec des bénévoles immigrants peuvent signaler une quelconque réticence de la clientèle vis-à-vis d'un bénévole immigrant. Comme ces expériences n'ont été négatives que pour un seul recruteur, et pour une seule bénévole, il est, dans le cadre de la présente enquête, difficile d'affirmer que la clientèle éprouve des réticences marquées à l'endroit d'un bénévole immigrant.

Néanmoins, il importe de souligner que certaines clientèles peuvent manifester, à l'occasion, des discours marqués par un manque de retenue à l'égard des individus présentant des phénotypes particuliers. Cela pourrait notamment être le cas chez certains aînés. Guy

explique que certaines personnes âgées peuvent, à l'occasion, employer des expressions déplacées à l'endroit des personnes de couleur :

Mais c'est sûr que les personnes âgées, dans certains cas, ont un petit peu moins d'inhibitions. Donc, ils peuvent employer des termes ou un vocabulaire qui pourrait être blessant pour quelqu'un, pour un immigrant. Mais je veux dire, qui est pas fait de mauvaises foi, là, et [pas] dans le but de blesser non plus.
(Guy)

Cette affirmation s'apparente aux propos tenus par l'une des participantes interrogées lors de l'enquête menée en 2007 par le Centre de santé et de services sociaux de la Vieille-Capitale (CSSSVC)¹³. Cette répondante mentionnait qu'il était parfois difficile pour un immigrant de s'impliquer bénévolement dans un organisme pour aînés, ceux-ci pouvant à l'occasion dévisager une personne de couleur. Néanmoins, il ne faut pas conclure pour autant que les aînés sont particulièrement réticents à accueillir des bénévoles immigrants. Certes, les personnes âgées ont peut-être un peu plus de réticences vis-à-vis de l'altérité culturelle. Mais les entretiens avec les recruteurs révèlent que les relations entre les bénévoles immigrants et les diverses clientèles se sont avérées positives dans l'ensemble des organismes ayant intégré des personnes immigrantes, dont les organismes pour aînés.

4.6 Synthèse de chapitre

En conclusion de ce chapitre présentant l'analyse, nous pouvons revenir à certaines de nos hypothèses, et synthétiser les résultats les plus importants. Tout d'abord, nous supposons que diverses contraintes organisationnelles peuvent intervenir dans la représentation des recruteurs à l'égard d'un bénévole immigrant. À cet égard, nous avons vu que les sources de financement ne semblent pas influencer les dispositions des recruteurs à l'idée de recruter un bénévole immigrant. Toutefois, en ce qui concerne les ressources disponibles pour intégrer fonctionnellement un bénévole immigrant nécessitant davantage de formation, la plupart des participants se sont montrés peu enclins à former davantage les bénévoles immigrants que les autres bénévoles de l'organisme. Certains d'entre eux ont mentionné ne pas avoir les ressources budgétaires et le temps nécessaire, tandis que d'autres ont affirmé

¹³ Voir à la page 13 pour une description plus détaillée de cette enquête.

leur désintérêt, étant donné que l'octroi d'une formation spécifique à un bénévole immigrant excède le mandat de l'organisme.

Par ailleurs, en ce qui concerne les réticences de la clientèle, la majorité des répondants ont affirmé que celle-ci n'avait pas éprouvé de réticences avec les bénévoles immigrants ayant fréquenté l'organisme, à l'exception de l'organisme de Nicole dans lequel les bénéficiaires ont exprimé ouvertement une réticence à l'endroit d'une bénévole immigrante portant le hijab. Ainsi, les réticences effectives de la clientèle ne semblent pas un facteur d'une grande importance qui puisse intervenir dans la représentation des recruteurs vis-à-vis d'un bénévole immigrant.

Enfin, nous avons vu que la maîtrise de la langue et la connaissance de la société d'accueil s'avèrent les deux exigences pouvant intervenir dans la représentation des recruteurs vis-à-vis de la fonctionnalité nécessaire à un bénévole immigrant pour effectuer certaines tâches bénévoles. À cet effet, les recruteurs semblent exiger la maîtrise du français écrit pour des tâches nécessitant une certaine qualification intellectuelle – aide aux devoirs, recettes de cuisine - ainsi que la maîtrise de la langue française parlée de la part des bénévoles immigrants pour les services qui nécessitent de communiquer avec la clientèle. À l'inverse, les recruteurs d'organisme dont certaines tâches manuelles qui ne nécessitent pas de communiquer avec la clientèle ne semblent pas exiger que les bénévoles immigrants maîtrisent suffisamment le français pour communiquer aisément. En ce qui concerne la connaissance de la société d'accueil, cette exigence est relevée seulement dans un type particulier de service auprès de la clientèle, soit les services d'intervention. Comme nous l'avons vu, les recruteurs, vis-à-vis de ce type de tâches, semblent réticents à intégrer un bénévole immigrant ayant une connaissance limitée de la société d'accueil. Les habiletés sociales des bénévoles semblent particulièrement importantes pour accomplir ces tâches bénévoles qui nécessitent de discuter individuellement avec un bénéficiaire en difficulté, et ce sans la supervision d'un responsable de l'organisme.

Dans le tableau qui suit, nous différencions les tâches bénévoles en trois catégories : les tâches sans interaction avec la clientèle, les services d'animation auprès de la clientèle, ainsi que les services d'intervention auprès de la clientèle. La représentation des recruteurs vis-à-vis des habiletés d'un bénévole immigrant se différencie selon ces types de tâches bénévoles. Le symbole « – » indique que le recruteur accorde peu d'importance à la

maîtrise de la langue ou à la connaissance de la société d'accueil du bénévole immigrant. À l'inverse, le symbole « + » indique que le recruteur accorde de l'importance à ces deux habiletés de la part des bénévoles immigrants :

Tableau 1 : Les exigences structurant la représentation des recruteurs vis-à-vis de la fonctionnalité attendue d'un bénévole immigrant en fonction du type de tâche bénévole

	La maîtrise de la langue :	La connaissance de la société d'accueil :
Les tâches sans service auprès de la clientèle	-Entretien de vêtements à vendre - -Entretien ménager - -Préparation de plats alimentaires + (maîtrise du français écrit)	-Entretien des vêtements à vendre - -Entretien ménager - -Préparation de plats alimentaires -
Les activités de participation auprès de la clientèle	-Activité de groupe et repas avec des personnes handicapées + -Activité de groupe et repas avec les aînés + -Activité de cuisine et d'art avec les personnes ayant des problèmes de santé mentale + -Aide aux devoirs + -Vente des produits auprès de la clientèle +	-Activité de groupe et repas avec des personnes handicapées - -Activité de groupe et repas avec les aînés - -Activité de cuisine et d'art avec les personnes ayant des problèmes de santé mentale - -Aide aux devoirs - -Vente des produits auprès de la clientèle -
Les services d'intervention auprès de la clientèle	-Intervention téléphonique (Martin) + -Visites d'amitié pour les aînés (Guy) + -Visites d'amitié pour les aînés (André) + -Intervention thérapeutique (Gilles) +	-Intervention téléphonique + -Visites d'amitié pour les aînés + -Visites d'amitié pour les aînés + -Intervention thérapeutique +

À partir cette différenciation des habiletés nécessaires à un bénévole immigrant selon le type de tâches bénévoles, nous différencions trois contextes bénévoles associés aux représentations des recruteurs vis-à-vis de la maîtrise de la langue et de la connaissance de la société d'accueil: le contexte de participation ; le contexte d'animation ; le contexte d'intervention :

Tableau 2 : Les contextes bénévoles selon la représentation des recruteurs des habiletés nécessaires à un bénévole immigrant pour accomplir les tâches bénévoles

		La connaissance de la société d'accueil	
		Rudimentaire	Développée
La maîtrise de la langue	facultative	Contexte de participation	
	Nécessaire	Contexte d'animation	Contexte d'intervention

Les contextes bénévoles de participation sont ceux dans lesquels les bénévoles font généralement des tâches qui ne nécessitent pas d'interactions avec la clientèle de l'organisme. Il s'agit plutôt d'effectuer des tâches manuelles telles que l'entretien ménager, la couture, le nettoyage de vêtements, l'étalage de produits. Dans ce type d'organisme, la connaissance de la société d'accueil n'est aucunement exigée par les recruteurs. Ceux-ci ne se soucient guère que les candidats immigrants connaissent des manières de faire et les valeurs de la société québécoises. Il s'agit de contextes bénévoles supervisés par un responsable de l'organisme, les bénévoles étant ainsi encadrés dans leurs actions bénévoles. Quant à la langue, un minimum de maîtrise de la langue française est demandé par les recruteurs. Toutefois, il n'est pas exigé que les bénévoles immigrants maîtrisent adéquatement la langue française car les activités dans ces organismes ne font pas intervenir d'interactions avec les bénéficiaires de l'organisme qui nécessiteraient de communiquer avec les bénéficiaires. Ainsi, les recruteurs oeuvrant dans un contexte bénévole de participation ont une représentation de la fonctionnalité nécessaire à un bénévole immigrant qui est particulièrement favorable à l'intégration d'un nouvel arrivant désireux de s'impliquer bénévolement dans un organisme.

Dans les contextes bénévoles d'animation, les tâches bénévoles consistent généralement à interagir avec la clientèle de l'organisme. Toutefois, à la différence du contexte d'intervention, les bénévoles n'ont pas à dialoguer individuellement avec un bénéficiaire dans le cadre d'un service d'aide psychologique, thérapeutique ou hygiénique. À titre d'exemple, les bénévoles peuvent aider le responsable à animer une activité de cuisine, à servir les repas, faire des jeux, conseiller un client pour la vente d'articles, diriger un enfant pour de l'aide aux devoirs, etc. Pour réaliser ces activités, les bénévoles immigrants, aux

dières des recruteurs, doivent être en mesure de s'exprimer en français de manière à pouvoir communiquer avec la clientèle. En effet, les recruteurs s'avèrent davantage réticents vis-à-vis de l'intégration d'un bénévole immigrant qui aurait des difficultés à s'exprimer en français car il importe que celui-ci puisse interagir avec les bénéficiaires lors des activités. Par ailleurs, les recruteurs de ce type d'organisme, tout comme ceux oeuvrant dans le contexte bénévole de participation, n'accordent pas d'importance à la connaissance de la société d'accueil des bénévoles immigrants afin que ceux-ci soient efficaces dans leur action bénévole. D'une part, les tâches bénévoles d'animation auprès de la clientèle demandent généralement peu d'habiletés sociales particulières, étant donné que la discussion et le rapport interpersonnel entre les bénévoles et les bénéficiaires ne sont pas prédominants. D'autre part, les bénévoles, dans ce type de tâche, sont généralement supervisés par un responsable de l'organisme. Ainsi, les lacunes éventuelles d'un bénévole immigrant peu intégré à la société québécoise peuvent donc être encadrées par le responsable de l'organisme. Le contexte bénévole d'animation est celui qui s'avère le plus favorable à un nouvel arrivant désireux de s'impliquer dans une activité bénévole auprès d'une clientèle. Toutefois, la maîtrise adéquate de la langue française semble être une condition *sine qua non* de l'intégration d'un bénévole immigrant dans ce type de contexte bénévole.

Dans les contextes bénévoles d'intervention, les bénévoles interagissent individuellement avec les bénéficiaires de l'organisme, et ce sans la supervision d'un responsable, dans le cadre de services d'aide axés sur la discussion. À titre d'exemple, les tâches bénévoles peuvent consister à discuter seuls à seuls avec les clients qui sollicitent la ligne téléphonique de l'organisme afin d'obtenir de l'aide pour résoudre leurs problèmes personnels. Il peut s'agir également de visites d'amitié auprès des aînés, ou de séances thérapeutiques auprès d'individus ou de couples vivant des problèmes familiaux. Tout comme les activités d'animation, les recruteurs de ce type d'organisme semblent exiger, à l'égard d'un bénévole immigrant, une maîtrise de la langue française qui rende possible la communication entre le bénéficiaire et le bénévole immigrant. Les tâches des bénévoles étant axées sur le dialogue avec un bénéficiaire de l'organisme, il importe donc que la communication établie entre le bénévole et le bénéficiaire soit efficace, d'où la nécessité pour un bénévole immigrant de pouvoir s'exprimer convenablement en français. De plus, et à la différence du contexte d'animation, les recruteurs oeuvrant dans les contextes d'intervention semblent particulièrement sensibles à la connaissance de la société québécoise d'un bénévole immigrant, bien que ce critère soit peut-être d'une moindre importance que la maîtrise de la

langue dans la représentation de ces recruteurs. Pour réaliser ce type de tâche, la connaissance des besoins et des particularités de la clientèle, ainsi que les habiletés sociales des bénévoles à interagir avec la clientèle semblent importants aux yeux des recruteurs afin d'agir efficacement lors de ces interventions axées sur le dialogue et le soutien moral. De plus, ce type de tâche bénévole est rarement supervisé par un responsable de l'organisme. Ces particularités font en sorte que les recruteurs éprouvent peut-être une certaine insécurité à intégrer un bénévole immigrant ayant une connaissance limitée de la société québécoise. Certes, une telle représentation d'un bénévole immigrant implique peut-être un certain préjugé vis-à-vis de la capacité d'un nouvel arrivant à accomplir adéquatement des activités d'intervention. Toutefois, ce constat fait état de la représentation particulière que ces recruteurs entretiennent vis-à-vis de ces tâches bénévoles, c'est-à-dire un type de tâche bénévole nécessitant davantage d'habiletés sociales et de « compétences » afin d'accomplir efficacement la tâche demandée. Ainsi, il semble que les recruteurs oeuvrant dans les contextes bénévoles d'intervention aient une représentation de la fonctionnalité nécessaire à un bénévole immigrant qui soit peut-être moins favorable à l'intégration d'un nouvel arrivant désireux de s'impliquer bénévolement dans un organisme.

CHAPITRE 5 : L'ALTÉRITÉ CULTURELLE EN MILIEU BÉNÉVOLE

Dans ce second chapitre, nous nous penchons sur les représentations qu'ont les recruteurs de l'altérité culturelle proprement dite, c'est-à-dire sur la manière dont les recruteurs envisagent l'intégration d'un bénévole présentant des spécificités socioculturelles et physiques. Après nous être penché sur les relations vécues avec des bénévoles immigrants, nous analyserons la manière dont les recruteurs se représentent globalement l'altérité culturelle dans leur organisme. Par la suite, nous aborderons la représentation de l'altérité culturelle des répondants selon les caractéristiques socioculturelles et physiques des personnes immigrantes – phénotypes, accent, religion, tenue vestimentaire. Enfin, nous analyserons la représentation de l'altérité culturelle des recruteurs en fonction des caractéristiques sociodémographiques des répondants – l'âge, le sexe, la scolarité, le domaine d'étude.

5.1 Les relations vécues avec des bénévoles immigrants

Le profil socioculturel des personnes immigrantes ayant fréquenté les organismes communautaires interrogés est extrêmement varié. Les organismes ont accueilli des Africains, des Européens, des Sud-Américains, des Asiatiques. Beaucoup de ces personnes immigrantes étaient arrivées au Québec depuis moins de deux ans. Par ailleurs, la très grande majorité d'entre elles sont scolarisées. Les recruteurs disaient en entrevue que, bien souvent, les personnes immigrantes s'engagent dans l'action bénévole en attendant d'obtenir les autorisations légales leur permettant d'exercer leur profession au Québec. D'autres immigrants choisissent d'intégrer un organisme afin d'améliorer leur maîtrise de la langue française. Enfin, certains décident de s'impliquer comme bénévoles afin d'acquérir une expérience de travail pertinente liée à leur domaine d'étude. Il faut mentionner que la description du profil des immigrants ayant fréquenté les organismes s'est avérée souvent très sommaire de la part des recruteurs lors des entretiens, plusieurs d'entre eux ne se rappelant que partiellement les caractéristiques des bénévoles immigrants ayant joint antérieurement l'organisme.

Si l'on fait exception de l'expérience négative vécue dans l'organisme de Nicole, une seule relation avec un bénévole immigrant s'est avérée négative dans l'ensemble des organismes visités. Cette expérience négative ne fait pas intervenir une quelconque réticence de la part de la clientèle, mais concerne plutôt la capacité du bénévole immigrant à accomplir adéquatement la tâche bénévole demandée. Dans l'organisme de Kim, les tâches bénévoles

consistent à faire de l'intervention téléphonique auprès de gens vivant des problèmes relationnels dans leur vie personnelle. Le recruteur souhaite que ses bénévoles puissent s'adapter aux valeurs de la clientèle lors des interventions téléphoniques, afin de pouvoir aider chacun des clients sollicitant l'organisme à cheminer dans la recherche de solution à ses problèmes. À cet effet, on souhaite que les bénévoles immigrants soient en mesure de faire les mêmes interventions et de la même manière que les bénévoles d'origine québécoise. Un certain conformisme, ou à tout le moins une connaissance des normes sociales les plus courantes, semble recherché par ce recruteur :

L'important, c'est que le bénévole ait une compréhension de notre société qui soit suffisamment comparable aux autres bénévoles. (Kim)

Kim racontait que l'un des bénévoles immigrants reçu dans l'organisme, un nouvel arrivant d'origine européenne, avait des valeurs différentes et pouvait éventuellement ignorer ce que sont les valeurs québécoises, ce qui n'était pas sans affecter ses interventions auprès de la clientèle lors des discussions téléphoniques. Aux dires de la répondante, certaines des interventions de ce bénévole étaient inappropriées, et ce, même après quelques mois de formation au sein de l'organisme¹⁴. Toutefois, Kim affirmait que les expériences vécues avec les autres bénévoles immigrants arrivés au Québec depuis plusieurs années se sont avérées très positives. Kim insiste sur l'importance, pour les bénévoles immigrants, de connaître la société québécoise afin d'effectuer des interventions de qualités :

C'est certain que nous, dans le type de bénévolat qu'on fait, un bénévole [immigrant] qui a eu le temps d'intégrer la société québécoise, qui a mieux appris à la comprendre, il peut faire un bénévole d'une très grande qualité. [...] Mais, pour les bénévoles [immigrants] plus récents, bien, c'est plus difficile, justement, même quand ils parlent français, à cause des différences culturelles. (Kim)

Nous pouvons donc nous demander jusqu'à quel point l'unique expérience négative de Kim structure sa représentation des bénévoles immigrants. Apparemment, Kim est ouverte à l'idée d'embaucher un immigrant de nouveau, à condition qu'il connaisse bien la société

¹⁴ L'organisme de Martin offre une formation de plusieurs semaines à chacun des nouveaux bénévoles qui intègrent l'organisme

québécoise. Mais a-t-elle raison d'attribuer les problèmes qu'elle a vécus avec un immigrant à la différence culturelle? Peut-on supposer qu'un bénévole d'origine québécoise puisse aussi avoir des problèmes d'intervention auprès des bénéficiaires? Si ce cas se présentait, comment le recruteur se l'expliquerait-il?

Quoi qu'il en soit, il semble que les recruteurs d'organismes dans lesquels les bénévoles interviennent individuellement auprès de la clientèle dans le cadre d'un service d'aide et de soutien moral soient particulièrement sensibles aux connaissances qu'a un bénévole immigrant des particularités des clientèles à desservir et à ses convictions relatives à leurs besoins. Toutefois, les données actuelles sont insuffisantes pour affirmer quoique ce soit avec certitude sur ce plan. Il s'agit plutôt d'une hypothèse de recherche qu'il faudrait ultérieurement creuser davantage.

Dans tous les autres organismes, les expériences vécues avec les bénévoles immigrants se sont avérées positives, indépendamment du type d'organisme. Par exemple, dans son organisme pour les personnes atteintes d'une déficience intellectuelle, Annie, bien que très discrète dans ses propos tout au long de l'entrevue, semble avoir appréciée la contribution des bénévoles immigrants dans l'organisme :

Je n'ai pas eu plus de problèmes avec eux plus qu'avec d'autres, là. [...] C'est sans problème, là. [...] En tout cas, ceux qui sont venus, ça a été facile. (Annie)

Il en va de même pour Sandra, qui considère que les bénévoles immigrants qui sont intervenus auprès des individus vivant des problèmes familiaux ou conjugaux ont offert des services de grande qualité. :

Ils sont autant professionnels que ceux [les autres bénévoles] qui sont ici. C'est des gens très professionnels¹⁵. (Sandra)

Le même constat semble être fait dans les organismes pour les aînés. Tant la clientèle que le recruteur semblent apprécier la présence des bénévoles immigrants dans l'organisme :

¹⁵ Il n'est peut-être pas surprenant que Gilles emploie le terme « professionnel ». Il est le seul recruteur à exiger des bénévoles la détention d'une formation professionnelle pertinente pour intervenir auprès des gens vivant des difficultés relationnelles.

Moi, de mon côté ici, je peux dire que je les ai trouvés très professionnels et corrects. Ils veulent tellement s'intégrer qu'ils en sont fatiguant des fois, dans le sens qu'ils veulent. [...] Et les gens [les aînés] les acceptent beaucoup, les personnes des autres pays. Ils veulent savoir, ils leur posent des questions, comment qu'ils mangent, qu'est-ce qu'ils font. (Caroline)

Ainsi, la grande majorité des relations entretenues avec des bénévoles immigrants ont été positives aux dires des recruteurs des organismes. L'action bénévole effectuée, ainsi que les relations entretenues avec les autres acteurs de l'organisme se sont avérées d'une grande qualité. Certains participants ont même affirmé qu'ils ont l'impression que les bénévoles immigrants s'impliquent davantage que les Québécois d'origine dans leurs tâches bénévoles, car ils désirent ardemment s'intégrer à la société québécoise.

La représentation des recruteurs vis-à-vis des éventuels bénévoles immigrants n'est pas influencée par les relations vécues avec des bénévoles immigrants, puisque celles-ci n'ont pas engendré de difficultés particulières vis-à-vis des tâches à accomplir ou des relations avec les autres acteurs de l'organisme (exception faite des deux expériences négatives décrites ci-haut). Par conséquent, si une réticence se manifeste à l'endroit d'un bénévole immigrant présentant certaines caractéristiques socioculturelles, on peut imaginer qu'elle est d'abord le produit de la représentation du recruteur, puisqu'elle ne prend appui sur aucune expérience concrète avec un immigrant bénévole. C'est dans cette perspective qu'il faut aborder le rapport des recruteurs à l'altérité culturelle.

5.2 La représentation de l'altérité culturelle selon le type d'organisme

Tel que mentionné au début de ce chapitre, les entrevues se sont avérées plutôt difficiles en ce qui concerne les rapports entretenus par les recruteurs avec l'altérité culturelle. Selon nous, la crainte d'être jugé négativement par l'interviewer a limité sensiblement la richesse des propos des participants. Par conséquent, il apparaît plutôt difficile d'établir des distinctions nettes vis-à-vis du rapport à l'altérité culturelle en fonction du type d'organisme. Néanmoins, nous pouvons tout de même tenter de dégager certaines conditions organisationnelles généralement favorables ou défavorables à l'altérité culturelle en milieu bénévole.

Les contextes propices à l'altérité culturelle

La collecte des données nous a permis de constater que certains contextes communautaires particuliers, indépendamment du type de service ou du type de clientèle, ne sont pas défavorables à l'intégration d'un bénévole immigrant. En effet, trois organismes agissent dans des contextes organisationnels qui, pour des raisons bien différentes d'un organisme à l'autre, s'avèrent propices à un rapport positif à l'altérité culturelle. Les recruteurs de ces organismes semblent particulièrement ouverts à l'intégration d'un bénévole immigrant. Dans l'organisme de Melissa, il semble que la mission même de l'organisme soit particulièrement favorable à l'intégration d'un bénévole immigrant. En plus de faire des produits alimentaires pour les familles vivants sous le seuil de la pauvreté, son organisme œuvre également à la réinsertion professionnelle d'individus ayant vécu des difficultés personnelles, par l'intermédiaire de programmes gouvernementaux qui financent le salaire de ces employés. Ce sont ces employés, ainsi que les bénévoles, qui assurent la production des plats alimentaires de l'organisme destinés aux familles à faible revenu. Les caractéristiques sociodémographiques et culturelles variées des acteurs de l'organisme font en sorte que la différence y va de soi, ce qui explique l'importance accordée à l'ouverture d'esprit lors du recrutement des bénévoles :

La seule exigence qu'on a, c'est qu'il faut que les personnes soient ouvertes d'esprit. [...] Ils doivent avoir une bonne tolérance au niveau du stress parce que les gens qui sont en réinsertion ici, des fois ça se peut qu'ils réagissent fortement. Ça se peut qu'ils « pètent une coche » pour une raison qu'on trouve anodine, mais eux, ça s'adonne que c'est « le bout du bout ». Donc, ça fait partie des critères de base quand les gens travaillent ici. Ça fait partie des premières questions qu'on pose, si les gens sont ouverts d'esprit au niveau de toutes les différences entre les individus : au niveau de la région [d'origine], au niveau de la couleur de la peau, au niveau de l'orientation sexuelle. (Mélissa)

La mission de cet organisme – la réinsertion professionnelle – a donc pour effet de valoriser, dans la représentation de Mélissa, les différences entre les individus, ce qui explique que l'intégration des bénévoles immigrants y soit particulièrement aisée.

Par ailleurs, dans son organisme pour personnes ayant une déficience intellectuelle, Annie travaille dans un contexte bénévole qui, à l'instar de l'organisme de Mélissa, s'avère propice

à l'intégration des bénévoles immigrants, bien que pour une raison différente. Les services offerts à la clientèle sont assurés tant par des bénévoles que par des employés. Or, la structure particulière de cet organisme fait en sorte que beaucoup d'employés travaillant auprès des personnes atteintes d'une déficience intellectuelle sont d'origine étrangère.¹⁶ Nous pouvons croire que cette réalité structure favorablement la représentation d'Annie vis-à-vis de l'altérité culturelle. L'intégration des bénévoles immigrants dans son organisme s'avère particulièrement aisée :

Quand ils [les bénévoles immigrants] arrivent ici, il y a déjà des employés d'ailleurs. Donc, c'est comme un plus. Les gens ne font pas : « Oh, qui est-ce qui arrive ? » [...] On a des employés de d'autres Églises, de d'autres confessions. On est habitué à ça à l'interne. [...] Le fait qu'il y a des employés de d'autres pays, bien ça s'intègre. C'est sans problème, là. (Annie)

Enfin, Maude semble entrevoir positivement la venue d'un bénévole immigrant dans son organisme d'aide aux devoirs, étant donné que la majorité des enfants qui profitent des services de l'organisme est d'origine étrangère et issue de milieux défavorisés. Au-delà de l'aide aux devoirs, l'action bénévole auprès des enfants est entrevue par Maude comme l'occasion de créer des liens entre un adulte et un enfant, afin que ceux-ci puissent s'identifier à des modèles. À cet égard, un bénévole immigrant s'avère un modèle intéressant pour un enfant d'origine étrangère :

Ici, on essaie de créer pour les enfants des routines, l'identification à des modèles, créer un lien. [...] Si tu es immigrant, ça m'allume deux choses. D'abord, pour lui, je trouve ça le fun qu'il veuille s'impliquer comme ça, s'intégrer par le bénévolat. Et comme la majorité de la clientèle est immigrante, bien, c'est un modèle comme un autre pour les jeunes. [...] Je pense que ça peut être un plus pour les enfants immigrants d'être avec des bénévoles immigrants. (Maude)

Le contexte bénévole dans les trois organismes mentionnés ci-haut s'avère donc particulièrement propice à l'intégration d'un bénévole immigrant, étant donné que l'altérité

¹⁶ Nous demeurons volontairement imprécis dans la description du contexte particulier de cet organisme afin de préserver l'anonymat de la répondante.

culturelle n'y est jamais vécue comme une situation inhabituelle. Au contraire, la réalité de la différence culturelle se vit quotidiennement à l'intérieur de ces organismes :

Moi c'est rendu que je ne les vois plus [les différences culturelles]. Je ne vois plus beaucoup de différences. Je la vois forcément mais...Je suis pour ça au bout [l'immigration]. (Maude)

C'est juste parfait, on en a des immigrants qui viennent ici, et ça leur fait tripper parce que, parce que c'est multiethnique chez nous. (Mélissa)

Ils sont très ouverts nos personnes [les personnes handicapées] Les employés sont de pays différents donc, ils sont habitués à un « melting pot » là. (Annie)

Il s'agit de contextes particuliers, différents les uns des autres, mais qui semblent structurer d'une manière favorable la représentation de ces recruteurs vis-à-vis d'un bénévole immigrant. Or, cela ne veut pas dire que les recruteurs oeuvrant dans des organismes dont la mission ou les caractéristiques n'impliquent pas un contact régulier avec l'altérité culturelle s'avèrent nécessairement plus réticents à l'intégration d'un bénévole immigrant. Seulement, il n'est peut-être pas surprenant de constater que le discours des recruteurs laisse voir une plus grande ouverture vis-à-vis de l'altérité culturelle, dès lors que les différences entre les individus sont vécues quotidiennement dans l'organisme.

Mais au-delà des contextes bénévoles particuliers favorables à l'altérité culturelle, nous pouvons nous demander si le rapport à l'altérité culturelle des recruteurs peut varier en fonction du type de clientèle et du type de service, bien que les données d'enquête soient peu éloquentes à cet égard. Nous avons vu que l'exigence, pour l'organisme, de remplir sa mission afin d'assurer sa survie se traduit concrètement par l'importance accordée aux particularités et aux besoins de la clientèle. Il n'est donc pas surprenant que plusieurs répondants aient structuré leurs propos vis-à-vis de l'altérité culturelle en fonction des particularités de la clientèle. Nous pouvons croire que le rapport des recruteurs vis-à-vis de l'altérité culturelle est influencé par la représentation qu'ils se font de la clientèle. À cet égard, nous pouvons distinguer les clientèles « jugées faciles » et les clientèles « jugées difficiles » vis-à-vis de l'altérité culturelle. Nous insistons pour dire que cette opposition ne vise pas à opposer les clientèles favorables à l'altérité culturelle par rapport aux clientèles

défavorables. Il s'agit plutôt de comprendre la manière dont les recruteurs se représentent leur clientèle et de voir comment cette représentation peut influencer le rapport à l'altérité culturelle en milieu bénévole. À titre d'exemple, il est possible qu'un recruteur travaillant auprès d'enfants immigrants issus de milieux défavorisés entretienne un rapport à l'altérité culturelle qui aurait peut-être été différent si ce même individu avait œuvré auprès des aînés, par exemple. Ainsi, il s'agit de voir de quelle manière le rapport à l'altérité culturelle des recruteurs peut se structurer à partir de la représentation qu'ils se font de leur clientèle.

Les clientèles « jugées faciles »

Les clientèles « jugées faciles » sont celles qui, pour des raisons qui diffèrent d'un type d'organisme à l'autre, sont perçues positivement par les recruteurs vis-à-vis de l'intégration des bénévoles immigrants. À cet effet, nous considérons les clientèles d'organismes qui n'interagissent pas avec les bénévoles comme des clientèles « jugées faciles ». Parmi les 11 organismes à l'étude, seul l'organisme de Mélissa donne des services à une clientèle qui n'entre pas en contact avec les bénévoles. Ceux-ci travaillent à la production de mets alimentaires qui sont ultérieurement vendus à la clientèle. La représentation de Mélissa vis-à-vis de l'altérité culturelle semble être influencée par le fait que la clientèle de l'organisme n'interagisse pas avec les bénévoles. Mélissa nous disait que la diversité culturelle et religieuse est facilement envisageable dans son organisme étant donné l'absence de tensions liées à un service à la clientèle :

Bien, ça [la diversité culturelle et religieuse] s'intègre facilement [ici]. C'est peut-être difficile ailleurs mais ici ça se fait bien. Justement parce qu'on n'est pas dans un contexte de stress. Admettons qu'on serait dans un organisme avec un service de restauration sur place, et la personne elle doit faire sa prière au moment où qu'on est dans le gros *rush*, peut-être que ça irriterait les gens de voir que la personne a cette liberté-là, tandis que eux ne sont même pas capables de prendre cinq minutes de pause pour aller aux toilettes. Ici, il n'y a pas cet aspect de stress-là du tout. Donc ça permet justement aux gens de garder un climat plus convivial. (Mélissa)

Dès lors que la contrainte organisationnelle de la clientèle n'intervient pas, le contexte semble particulièrement propice à l'intégration d'un bénévole immigrant. Il aurait été intéressant de voir si un tel rapport à l'altérité culturelle se manifeste dans d'autres

organismes où les bénévoles n'interagissent pas avec la clientèle. Malheureusement, dans l'échantillon actuel, seul l'organisme de Mélissa est organisé de cette manière.

Par ailleurs, nous croyons que les enfants s'avèrent également une clientèle « jugée facile » vis-à-vis de l'altérité culturelle. Certes, l'organisme d'aide aux devoirs de Maude octroie ses services à des enfants issus en majorité de l'immigration, ce qui semble davantage faciliter l'intégration d'un bénévole immigrant. Mais au-delà de cette particularité, les enfants ne semblent pas constituer, aux dires de Maude, une clientèle exigeante. Au contraire, le rapport entretenu vis-à-vis des enfants lors de l'aide aux devoirs ne prend aucunement la forme de services octroyés à la clientèle. Il s'agit plutôt d'un rapport éducatif, dans lequel les intervenants de l'organisme détiennent une certaine autorité sur les enfants. À cet égard, les réticences éventuelles d'un enfant vis-à-vis d'un bénévole immigrant ne sont pas prises en considération par le recruteur. C'est du moins la façon dont Maude se représente la clientèle desservie :

-Qu'est-ce que vous feriez si la clientèle éprouvait des réticences face à un bénévole immigrant?

-Ça serait comme n'importe quelle intervention adulte/enfant. Papa, maman qui n'est pas pareil comme toi, pas la même couleur, pas le même accent, tout ça. Ça serait une intervention comme une autre en fait. Il y aurait une discussion, une intervention de faite : « Si c'est cet adulte-là qui fait les devoirs avec toi, bien c'est cet adulte-là. » Déplacer le bénévole, ça serait un mauvais message à envoyer. [...] Même si un parent venait me voir en me disant : « Je ne veux pas que mon enfant fasse les devoirs avec un bénévole immigrant. », je pense que je lui répondrais qu'il n'est pas à la bonne place. [...] On ne prône pas ça ici, on prône l'acceptation, l'intégration. (Maude).

Considérant la nature du rapport entretenu par le recruteur vis-à-vis des enfants, l'intégration d'un bénévole immigrant apparaît particulièrement envisageable. La différence entre les individus est valorisée dans l'éducation des enfants. On ne reconnaît pas aux enfants la légitimité leur permettant d'avoir des réticences à l'endroit d'un bénévole immigrant. Au contraire, les bénévoles sont considérés par Maude comme des modèles auxquels les enfants doivent s'identifier, d'où l'importance de favoriser l'acceptation de la différence dans le

processus d'éducation des enfants lors de l'aide aux devoirs. Nous pouvons donc croire que l'intégration d'un bénévole immigrant s'avère plutôt aisée dans ce type d'organisme.

Également, il semble que les recruteurs oeuvrant auprès des personnes atteintes d'un handicap physique ou intellectuel aient une représentation de leur clientèle qui favorise l'intégration d'un bénévole immigrant. Le discours de ces répondants vis-à-vis de leur clientèle est axé sur la différence entre les individus qui interagissent les uns avec les autres lors des activités. Le parcours de vie plutôt marginal des personnes handicapées fait en sorte que la différence est une réalité qui va de soi dans ces milieux bénévoles. D'où possiblement la tendance des recruteurs de ces organismes à marginaliser les enjeux relatifs à l'altérité culturelle découlant de l'intégration d'un bénévole immigrant. Le discours de Françoise semble se structurer selon cette logique, qui banalise les particularités d'un bénévole immigrant vis-à-vis de la clientèle :

On a une clientèle qui est quand même très diversifiée, donc ils sont très ouverts d'esprit tout le monde. Ils sont habitués d'être avec des gens différents, donc je ne pense pas qu'il y aurait de problème [à intégrer un bénévole immigrant].
(Françoise)

Françoise tient un discours similaire plus tard dans l'entrevue en précisant davantage sa pensée :

-Ça nous dérange pas vraiment [un bénévole immigrant] parce que comme je vous disais avec la clientèle qu'on a, on a une assez une bonne diversité dans la clientèle, déjà. Les gens sont habituellement assez ouverts d'esprit et il n'y a pas vraiment de problème de ce côté-là.

-Une grande diversité dans la clientèle, qu'est-ce que vous voulez dire ? À cause des expériences qu'ils ont vécues ?

-Oui, c'est ça. Et on a des personnes aussi de classes sociales qui peuvent être différentes beaucoup. Et comme je vous dis, la couleur de la peau, il y a quelques personnes qui sont noires [des bénéficiaires], qui viennent dans les activités. Je n'ai jamais entendu de problèmes par rapport à ça. (Françoise)

Dans son organisme pour les personnes ayant une déficience intellectuelle, Annie dit n'accorder aucune importance à l'apparence extérieure de ses bénévoles. Malgré que ses propos aient été très brefs, Annie mentionne que la différence est une réalité quotidienne dans son organisme :

-Est-ce que des critères sont recherchés au niveau de l'apparence physique de vos bénévoles ?

-Non. On est en plein dans la différence, de toute façon avec nos personnes [nos bénéficiaires]. Donc, non, non. (Annie)

Nous pouvons donc supposer que le rapport à l'altérité culturelle des recruteurs de ce type d'organisme peut être influencé favorablement par cette représentation qu'ils entretiennent de leur clientèle. Les bénéficiaires de ces organismes vivant eux-mêmes des situations marginales de par leur handicap physique ou intellectuel, les recruteurs semblent tenir pour acquis que leurs bénéficiaires sont ou devraient être ouverts à la différence culturelle.

Par ailleurs, l'intégration de l'altérité culturelle semble également favorisée dans l'organisme d'Amélie, qui œuvre à la vente de biens matériels auprès de gens vulnérables à la pauvreté. Aux dires d'Amélie, la majorité de la clientèle qui sollicite l'organisme est consciente qu'il s'agit d'un milieu communautaire dans lequel le service à la clientèle diffère de celui que l'on peut retrouver dans un commerce privé. À cet effet, il ne croit pas que la clientèle puisse éprouver des réticences vis-à-vis d'un bénévole immigrant :

-La clientèle peut-elle éprouver certaines réticences face aux bénévoles immigrants?

Non, pas du tout. Je serais très étonné de ça. [...]Écoute, il y a une bonne partie de la clientèle qui vient ici et c'est très facile. Ils ne s'attendent pas d'être reçu comme si c'était chez Simmons. Ils comprennent qu'on est dans un milieu communautaire et tout ça. (Amélie)

Plus encore, advenant une situation dans laquelle un client éprouverait certaines réticences à interagir avec un bénévole immigrant, Amélie se porte à la défense de ses bénévoles :

Moi, je dis au personnel qui travaille ici : « Vous n'avez pas à vous faire écoeurer, par un client, qui serait irrespectueux ». Si ça arrivait, je dirais aux gens : « Écoutez, moi je travaille ici bénévolement, je donne le meilleur de moi-même ». Si le client est encore « chialeux », bien : « Monsieur et madame, vous n'êtes pas obligés de magasiner ici si ça fait pas votre affaire ». Ça vient de s'éteindre. [...] On doit donner, nous, le meilleur de nous-même au client, bien sur. Mais une fois qu'on l'a donné, et que ce n'est pas encore assez, bien, ça ne nous dérange pas. Ils [les clients] ont juste à pas revenir. (Amélie)

Ainsi, nous pouvons supposer que la représentation qu'a Amélie de sa clientèle influence favorablement son rapport à l'altérité. D'ailleurs, l'organisme d'Amélie est l'un ceux dans lequel la multiethnicité est la plus manifeste dans notre échantillon.

Enfin, les recruteurs des deux organismes oeuvrant auprès des familles et des individus en difficultés semblent également ouverts à l'altérité culturelle, si l'on se fie à la représentation qu'ils entretiennent de leur clientèle. Or, dans l'organisme de Kim, l'action bénévole consiste à faire de l'écoute téléphonique auprès des bénéficiaires, si bien que l'altérité culturelle est réduite à sa dimension fonctionnelle, c'est-à-dire la maîtrise de la langue et à la connaissance de la société québécoise.¹⁷ Mais dans l'organisme de Sandra, les bénévoles entrent en contact avec la clientèle lors des interventions. Si l'on s'en tient aux propos de Sandra, la clientèle n'éprouve pas de réticences particulières vis-à-vis d'un bénévole immigrant :

C'est au niveau de l'âge, et au niveau comme je dis de la maturité [que la clientèle a des exigences particulières].[...] Mais au niveau de l'immigration je n'ai jamais senti ça. J'ai eu des Noirs qui sont venus travailler ici, j'ai eu un Mexicain. Et puis quand je dis des Noirs, je dis plusieurs là. J'en ai eu un du Rwanda. J'en ai eu une du Congo. Et puis, un qui venait de la Guadeloupe. Ensuite de ça, j'ai eu deux Haïtiennes. J'en ai eu plusieurs et je n'ai jamais ressenti au niveau de la clientèle... [des réticences] (Sandra)

¹⁷ Voir plus haut la première partie de l'analyse portant sur la représentation des recruteurs vis-à-vis de la fonctionnalité d'un bénévole immigrant.

Tout comme les autres clientèles mentionnées ci-haut, la représentation que les recruteurs entretiennent de celle-ci semble influencer favorablement l'altérité culturelle. Certes, nous qualifions ces clientèles de « jugées faciles » vis-à-vis de l'altérité culturelle à partir de la représentation qu'en ont les recruteurs. Cependant, cela ne veut pas dire que l'intégration d'un bénévole immigrant auprès de ces clientèles se ferait sans aucune difficulté. Le recruteur œuvrant dans un organisme similaire à l'un ou l'autre de ces types d'organisme peut refuser d'intégrer un bénévole immigrant pour un motif quelconque, qu'il s'agisse par exemple de réticences personnelles du recruteur à l'endroit d'un bénévole immigrant. L'intérêt de distinguer des clientèles « jugées faciles » par opposition à des clientèles « jugées difficiles » réside simplement dans l'idée de dresser la liste des conditions organisationnelles susceptibles d'influencer le rapport à l'altérité culturelle entretenu par le recruteur.

Les clientèles « jugées difficiles »

Il ne faut pas considérer que les organismes desservant des clientèles que nous qualifions de « difficiles » ne peuvent pas intégrer de bénévoles immigrants. Au contraire, les données collectées indiquent que la majorité des recruteurs de ces organismes ont accueilli des bénévoles immigrants, et que la plupart des relations avec ceux-ci se sont avérées positives. Toutefois, la représentation générale que les recruteurs de ces organismes entretiennent vis-à-vis de leur clientèle nous laisse supposer que l'intégration d'un bénévole immigrant, de façon générale, pourrait s'avérer plus difficile.

Tout d'abord, il semble que les recruteurs des organismes travaillant avec des bénéficiaires ayant un problème de santé mentale important soient particulièrement convaincus de l'importance que les bénévoles aient sensiblement les mêmes valeurs que la clientèle. Dans l'échantillon actuel, seul l'organisme de Nicole œuvre auprès de ce type de clientèle, la plupart des bénéficiaires souffrant d'un trouble de personnalité limite. L'intervention auprès d'individus ayant ce type de problème semble inciter ce recruteur à se plier aux valeurs de la clientèle afin de permettre une meilleure insertion sociale de ses bénéficiaires. D'où peut-être l'intérêt de Nicole à sélectionner des bénévoles ayant des valeurs qu'elle croit être semblables à celles de la clientèle. À cet égard, les particularités visibles d'un bénévole immigrant symbolisant des valeurs distinctes peuvent potentiellement nuire à l'intégration d'un bénévole immigrant. D'ailleurs, nous avons vu que Nicole, suite à l'expérience négative vécue avec une bénévole immigrante portant le hijab, semblait réticente à intégrer un

bénévole immigrant portant des symboles religieux. Nicole accorde beaucoup d'importance aux valeurs de sa clientèle :

On est quand même un milieu où on essaie de niveler les différences. [...] Quand on cherche un bénévole, notre premier critère c'est de partager les valeurs de la clientèle. (Nicole)

Ce type d'organisme est peut-être moins propice à l'intégration d'un bénévole immigrant physiquement distinct, étant donné que la clientèle, aux dires de Nicole, semble peu socialisée à la multiethnicité :

C'est sûr que c'est une clientèle qui est exigeante. Au niveau des diagnostics en santé mentale, c'est une des clientèles les plus difficiles au niveau du rapport humain. [...] Et c'est sûr qu'on est en éducation populaire, et qu'il y a beaucoup de gens qui n'ont pas...qui côtoient pas de personnes immigrantes et tout ça (Nicole)

Ainsi, Nicole semble soucieuse de niveler les différences entre les acteurs qui interviennent auprès des bénéficiaires, afin d'assurer un suivi cohérent par rapport aux difficultés mentales vécues par les bénéficiaires.

Enfin, nous croyons que les recruteurs d'organismes pour les aînés ont une représentation du rapport que leur clientèle entretient avec l'altérité culturelle un peu moins favorable à l'intégration d'un bénévole immigrant. La représentation semble se caractériser dans la croyance d'une possible réaction négative des aînés à l'endroit des bénévoles immigrants. Or, nous avons vu précédemment que toutes les relations vécues entre les bénévoles immigrants et les aînés se sont avérées positives. Toutefois, certains propos des recruteurs nous incitent à penser que ceux-ci anticipent une réaction négative de leur clientèle vis-à-vis de l'intégration d'un bénévole immigrant, bien que les relations concrètes vécues avec ces personnes immigrantes ne fassent pas état des réticences anticipées. Questionnant Mélissa à savoir si les aînés peuvent éprouver des réticences face à un bénévole immigrant lors de la livraison de repas, celle-ci mentionnait qu'elle s'est longtemps questionnée à cet égard. Or, les expériences vécues lui ont démontré que la seule limite pour les aînés face aux immigrants se situait au niveau de la compréhension de la langue :

-La clientèle peut-elle éprouver certaines réticences face aux bénévoles immigrants?

-Je me suis longtemps posé la question parce que, justement, pour combler le poste de l'intervenante au niveau des personnes âgées, on avait une bonne candidate asiatique qui avait proposé sa candidature. Puis, on a considéré sa candidature sans problème. La grosse limite au niveau des personnes âgées, c'est la compréhension. Peu importe la couleur de sa peau, si la personne a de la difficulté à parler en français, à s'exprimer, pour eux, c'est une limite. (Mélissa)

Bien qu'elle pense maintenant que les difficultés se posent surtout vis-à-vis de la maîtrise du français, Mélissa s'est questionnée plus largement sur les réticences possibles des aînés face aux personnes immigrantes. Caroline a eu le même questionnement. Si l'on s'en tient à ses propos, elle semble étonnée de l'ouverture des personnes âgées de son organisme à l'endroit des bénévoles immigrants :

La plupart des immigrants qui sont venus ici étaient très chaleureux. On voyait qu'ils voulaient s'intégrer. Et ils étaient très ouverts avec les personnes âgées. Donc, je me suis rendu compte que c'était... Il y a pas eu de... Je te le dis, il n'y a pas eu de contraintes vis-à-vis la couleur ou la façon de... Je te le dis, je n'en revenais pas. [...] C'est pour ça que moi, que je les accepte. (Caroline)

Une fois de plus, les relations vécues avec les bénévoles immigrants semblent avoir dissipé un doute que le recruteur pouvait entretenir auparavant sur l'ouverture des personnes âgées à l'endroit des personnes immigrantes. Quand Caroline dit : « Je n'en revenais pas », elle affirme, d'une certaine façon, qu'elle entretenait un doute sur l'attitude des personnes âgées à l'endroit d'un bénévole immigrant. C'est en ce sens qu'il faut considérer les aînés comme une clientèle « jugée difficile » : les recruteurs peuvent anticiper des réactions négatives de leur part vis-à-vis de l'altérité culturelle, et ce, indépendamment du fait que cette clientèle soit ou non réellement réfractaire aux immigrants.

Ces deux types de clientèles sont les seules que nous pouvons caractériser comme étant « jugées difficiles » par les recruteurs. Comme dit précédemment, l'intérêt de distinguer des clientèles « jugées faciles » par opposition à des clientèles « jugées difficiles » réside dans l'idée d'établir les conditions organisationnelles pouvant influencer le rapport à l'altérité

culturelle entretenu par les recruteurs des organismes. Mais comment expliquer que les recruteurs d'organismes pour aînés, ainsi que Nicole, qui s'occupe de personnes ayant un trouble de santé mental important, aient une représentation négative de l'ouverture à l'altérité culturelle de leur clientèle ? Il semble que dans ces organismes, les recruteurs se représentent leurs bénéficiaires comme des individus ayant reçu une éducation peu ancrée dans la diversité culturelle. Tant chez les aînés que les personnes atteintes d'une maladie mentale importante, les recruteurs semblent considérer que leurs usagers ont été peu en contact avec des personnes immigrantes, et qu'ils peuvent ainsi éprouver des réticences à l'égard d'un bénévole immigrant :

Des fois c'est la peur de l'inconnu surtout hein. Des fois il y a certains préjugés. Ça on avertit également la personne. Surtout les personnes...de couleur là, disons-le comme ça. Des fois bien, on les avertit que ça peut être un obstacle. Des fois les gens d'une certaine génération [les aînés], ils sont peut-être un peu plus méfiants. (Guy)

C'est sûr qu'on est en éducation populaire [avec les personnes ayant un trouble de santé mentale], et qu'il y a beaucoup de gens qui ont pas...qui côtoient pas de personnes immigrantes et tout ça. [...] Si vraiment il y avait une incompatibilité majeure [avec un bénévole immigrant], ce qui peut aussi arriver avec un bénévole québécois, à ce moment là le groupe va primer c'est certain sur le bénévole, si c'est l'ensemble du groupe qui a des réticences (Nicole)

À l'inverse, les recruteurs qui oeuvrent auprès des enfants et des clientèles adultes n'anticipent pas un tel rapport de la clientèle à l'égard de la différence culturelle et des bénévoles immigrants. Comme nous l'avons vu, Maude, le recruteur d'un organisme d'aide aux devoirs, insiste même pour contraindre les enfants à interagir avec les personnes immigrantes, même s'ils éprouveraient des réticences. Pour les autres types de clientèle, qu'il s'agisse des personnes à faible revenu, des personnes handicapées ou des individus ayant un problème relationnel dans leur vie personnelle, les recruteurs, sans contraindre leur clientèle à la diversité culturelle, n'anticipent pas une fermeture de leurs bénéficiaires à l'égard d'un bénévole immigrant.

Or, cette distinction entre les clientèles « jugées faciles » et « jugées difficiles » ne nous apparaît pas déterminante pour saisir les réticences éventuelles d'un recruteur à l'endroit d'un bénévole immigrant. Dans la section qui suit, nous verrons que les réticences vis-à-vis de certains bénévoles immigrants se manifestent tant chez les recruteurs d'organismes à clientèles « jugées difficiles » que chez les recruteurs d'organismes à clientèles « jugées faciles ». Selon nous, ce sont d'abord les réticences des recruteurs issues d'une représentation sociale préexistante à l'égard de certaines caractéristiques d'une personne immigrante qui semblent contribuer à l'exclusion de ces bénévoles immigrants.

5.3 La représentation de l'altérité culturelle selon les caractéristiques socioculturelles des personnes immigrantes

Nous allons maintenant analyser la représentation des recruteurs vis-à-vis des particularités socioculturelles et physiques d'un bénévole immigrant. Nous avons initialement considéré quatre particularités socioculturelles et physiques : les phénotypes, l'accent, la religion et la tenue vestimentaire. Voyons si la représentation des recruteurs peut varier en fonction de ces différents facteurs.

Les phénotypes et l'accent des bénévoles immigrants

De façon générale, les recruteurs des organismes sont ouverts aux bénévoles immigrants, dès lors que le facteur de la langue ne fait pas obstacle à l'intégration. À cet effet, les différences du phénotype, c'est-à-dire la couleur de la peau surtout, ne semblent en aucune façon intervenir négativement dans la représentation des recruteurs des organismes. Les expériences vécues avec des bénévoles immigrants dans les organismes sont un bon indicateur de l'acceptation généralisée des recruteurs à l'endroit des bénévoles immigrants de couleur. La plupart des organismes interrogés ayant eu des relations avec des bénévoles immigrants ont accueilli des personnes originaires d'Afrique ou d'Amérique latine qui avaient un phénotype différent de celui de la majorité. Les tâches accomplies par ces bénévoles sont variées. Ils sont actifs tant dans les tâches manuelles, que dans les tâches nécessitant une interaction avec la clientèle. Les brefs propos de certains recruteurs expriment clairement le fait qu'ils ne sont en rien susceptibles de percevoir ou de traiter différemment les bénévoles physiquement différents :

Ce qui compte, c'est sa personne à lui, immigrant, extra-terrestre ou terrien. Je veux dire, il met l'épaule à la roue, donc peu importe sa couleur ou sa langue, sa reste que c'est un bénévole. (Maude)

D'autres recruteurs se défendent de manière plus explicite d'avoir une attitude discriminatoire à l'endroit des bénévoles immigrants. C'est le cas de Caroline, qui insiste sur l'importance de l'acceptation de l'autre, quelle que soit la couleur de sa peau :

Moi je suis bien d'accord [pour accepter des bénévoles immigrants], parce que je suis pas raciste pour deux cennes. Je me dis, que tu sois de n'importe quelle couleur, tu es un être humain, tu as le droit de vivre comme moi. Ce n'est pas parce que tu es né au monde en Afrique et moi au Québec, là... J'aurais pu venir au monde là, moi aussi. C'est ça, la différence. (Caroline)

Ainsi, le rapport des recruteurs aux immigrants de couleur tend vers la décentration et la reconnaissance de l'autre. Les propos de Maude et Caroline, ci-haut, sont typiques de ce type de rapport aux immigrants physiquement différents.

Il en va de même vis-à-vis des immigrants qui ont un accent. Les recruteurs semblent n'accorder que peu d'importance à cette particularité d'un bénévole immigrant. Il importe que celui-ci puisse être compris par la clientèle afin que la communication ne constitue pas un obstacle, particulièrement lors des tâches qui impliquent un rapport individualisé entre le bénévole et le bénéficiaire. Cette condition étant remplie, une expression verbale marquée par un accent permettant de deviner une différence culturelle semble acceptée sans aucune réticence de la part des participants. Guy me racontait qu'il ne voit aucun inconvénient à ce qu'un bénévole immigrant s'exprime avec un accent lors des visites d'amitié avec les aînés :

L'accent, ce n'est pas très grave. Mais, dans la mesure que la personne est capable de se faire comprendre. Ça, ce serait vraiment important, je veux dire, que son discours soit compréhensible. Mais qu'elle ait un accent, ça, ce n'est pas la fin du monde. (Guy)

Ainsi, les phénotypes et l'accent des bénévoles immigrants ne posent pas de problèmes à leur intégration en milieu bénévole. Les discours des répondants, ainsi que les relations

vécues avec des bénévoles immigrants, appuient cette constatation. Dans sa typologie des attitudes vis-à-vis de l'altérité culturelle, Lipiansky conceptualise la décentration et la reconnaissance d'autrui en insistant sur l'importance de considérer l'autre à la fois comme distinct et semblable par rapport à soi. Il y a reconnaissance égalitaire de la différence culturelle, en même temps que de l'égalité des êtres humains. Certes, la différence de phénotype ne témoigne pas nécessairement d'une différence culturelle. Deux individus de couleur différente peuvent avoir assimilé une même culture, et à l'inverse, deux individus qui présentent des phénotypes similaires peuvent provenir de cultures très distinctes. Nous ne pouvons donc pas considérer la différence de phénotypes comme une différence exclusivement culturelle. Or, nous nous référons tout de même à Lipiansky pour théoriser l'acceptation généralisée des recruteurs vis-à-vis la différence de couleur de peau en milieu bénévole.

La différence culturelle et religieuse

Mais qu'en est-il de la différence culturelle et religieuse ? Suivant les propos des recruteurs, il nous paraît plus difficile de conclure à une acceptation généralisée de la différence culturelle et religieuse. À cet égard, une précision s'impose. D'après le contenu des entrevues, les participants semblent tous relativement disposés à accueillir un bénévole immigrant qui adhérerait à une religion différente. Aux dires de certains répondants, les croyances religieuses constituent des choix propres à chaque individu qu'il importe de respecter. D'autres manifestent même une certaine indifférence à l'idée d'intégrer un bénévole immigrant adhérent à une religion différente :

Je n'ai pas de problème avec la religion. [...] On a des employés de d'autres Églises, de d'autres confessions. J'ai une musulmane toute l'année. Non, moi, avec les bénévoles, je ne demande pas ça, là. Je ne pose pas la question.
(Annie)

Ben, je pense qu'il n'y aurait pas vraiment de problèmes. C'est juste de vérifier avec la personne s'il y a, bon, des coutumes, des choses comme ça qui vont aller à l'encontre de ce qu'on fait habituellement. Mais avec les activités qu'on fait d'habitude, il n'y a pas vraiment de problèmes à ce niveau-là. (Françoise)

Toutefois, le discours tenu par certains participants – une minorité - vis-à-vis de la différence culturelle et religieuse laisse transparaître une certaine réticence dès lors que la religion du bénévole immigrant implique le port du voile musulman. Lors des entrevues, nous voulions interroger les participants sur la représentation qu'ils se font d'un bénévole immigrant ayant une tenue vestimentaire différente. Afin de préciser notre propos, nous donnions l'exemple du voile musulman. Cela a pu influencer les réponses des recruteurs. De fait, lors des entrevues, les propos relatifs à la différence culturelle et religieuse visible portaient essentiellement sur le port du voile musulman.¹⁸ À cet effet, certains recruteurs sont hésitants, tandis que d'autres affirment ouvertement leur réticence à cet égard. Les données à notre disposition rendent plutôt difficile l'interprétation de cette réticence de quelques recruteurs, qui s'expriment avec une grande prudence. Nous tenterons tout de même d'analyser le discours des recruteurs plutôt défavorables vis-à-vis du voile musulman.

Si l'on s'en tient aux motifs exprimés explicitement par les participants afin de justifier leur réticence à l'endroit d'une bénévole immigrante portant le voile, les recruteurs craignent surtout les réticences de la clientèle. Or, comme nous l'avons vu précédemment, une telle représentation ne prend appui sur presque aucune expérience négative vécue en milieu bénévole. En fait, une seule expérience négative a été évoquée. Elle portait sur les représentations négatives de la clientèle vis-à-vis des croyances religieuses et des valeurs musulmanes, exacerbées par le contact avec une bénévole immigrante portant le hijab. Les autres participants qui présupposent les réticences de la clientèle ne s'appuient sur aucune expérience concrète. Plus encore, ces mêmes participants mentionnaient plus tôt dans l'entrevue que leur clientèle n'éprouve aucune réticence à interagir avec des bénévoles immigrants et qu'elle les accepte sans réserve. C'est le cas de Caroline et Sandra :

Elle [la personne immigrante] peut être noire, carottée, picotée, de n'importe quelle... Elle peut venir de n'importe quelle race, ça dérange pas, ça. Ils [les aînés] sont pas racistes pour deux cennes. [...] Ils acceptent beaucoup les personnes des autres pays. Ils veulent savoir, ils leur posent des questions : comment qu'ils mangent, qu'est-ce qu'ils font. (Caroline)

¹⁸ Notre intention n'était pas de réduire l'enjeu de la différence culturelle et religieuse visible au port du voile. Toutefois, étant donné que ce terme de « différence culturelle et religieuse visible » n'était pas clair pour les répondants, il nous fallait spécifier notre question à l'aide d'une image concrète.

Au niveau de l'immigration, je n'ai jamais senti ça [les réticences de la clientèle]. [...] Non, j'en ai eu plusieurs [des bénévoles immigrants] et j'ai jamais ressenti, au niveau de la clientèle, jamais ressenti... Ha non, pas du tout.
(Sandra)

Ainsi, les recruteurs affirment explicitement, en début d'entrevue, que la clientèle n'éprouve aucune réticence à interagir avec un bénévole immigrant. Toutefois, lorsque, plus loin dans l'entrevue, il est plus spécifiquement question de l'intégration d'une personne immigrante portant le voile, certains recruteurs affichent une réticence face à cette éventualité, et évoquent la non-acceptation de la clientèle pour justifier cette réticence. C'est le cas de Caroline, qui anticipe une réaction négative des aînés, ce qui la rend hésitante vis-à-vis de l'intégration d'une bénévole musulmane portant le voile:

-Les femmes voilées, je n'en ai jamais eu ici. Je n'ai jamais eu de femmes [voilées] parce que je pense que les personnes âgées, ça, probablement qu'ils auraient posé des questions. [...] Si la personne arrive ici avec un voile, et tu lui vois juste la face, que tout le reste est caché, ils vont poser des questions.

-Et si une personne immigrante se présentait avec le voile, que feriez-vous ?

Ça serait peut-être à m'asseoir et à dire... Bon peut-être que ce côté-là, j'aurais peut-être... Je demanderais peut-être à des membres de mon conseil [d'administration] de me donner leur avis. Et je demanderais l'avis des personnes âgées avant de la faire rentrer, pour qu'ils soient au courant et qu'ils acceptent. S'ils ont de quoi, de moindrement, non, je la prendrai pas parce que je voudrais pas que ça fasse justement des conflits sur le plancher. (Caroline)

Pour Amélie, le port du voile pose problème car, selon elle, notre société – ce qui inclut implicitement les différents acteurs de son organisme, dont la clientèle - n'accepte pas encore facilement les personnes musulmanes :

Le voile, cependant, ça crée un problème, ça pourrait créer un problème. Moi, je pense qu'on [la société] n'est pas encore assez... On n'est pas rendu là, à ce que ça vienne facilement et que ce soit accepté facilement. (Amélie)

Enfin, Sandra mentionne à quelques reprises que le port du niqab¹⁹ par une bénévole immigrante ne peut être accepté car il importe que la bénévole ait le visage découvert afin que l'intervention auprès de la clientèle soit efficace lors des séances thérapeutiques. Elle mentionne également que la clientèle serait réticente à l'idée de discuter avec une bénévole immigrante portant le niqab :

C'est certain que, regarde, moi, j'aurais de la misère à avoir, si je suis honnête, quelqu'un qui a un niqab au visage. Parce qu'il faut voir. Quand on parle à quelqu'un, regarde moi je te parle, je vois tes yeux, je vois ton facial, je vois ta façon de réagir quand je dis quelque chose. Et on a besoin de ce genre de communication-là en intervention auprès de la clientèle. [...] Donc, je lui expliquerais que je ne peux pas la prendre à cause de ça. Parce que faut que tu vois le visage. [...] Et je ne suis pas sûr que la clientèle accepterait ça aussi. Je ne suis pas certaine. Il y aurait plus de réticences. (Sandra)

Il est intéressant de mentionner l'insistance de Sandra, à quelques reprises lors de l'entrevue, sur l'importance de voir le visage des bénévoles. À cet effet, deux remarques s'imposent. Il semble peu probable que l'organisme de Sandra, implanté dans une ville encore très peu diversifiée sur le plan de l'immigration et de la différence culturelle, reçoive l'offre de service d'une bénévole immigrante portant le niqab. Par conséquent, cette référence au niqab ne trouve son origine ni dans le contexte bénévole de Sandra, ni dans des expériences qu'elle a pu avoir. S'ancre-t-elle donc, du moins en partie, dans l'actualité des derniers mois, qui a abondamment rapportée des incidents liés au port de symboles religieux tels que le hijab, le niqab ou la burka ? Nous croyons qu'une certaine représentation propre à ce recruteur, possiblement alimentée par des contenus médiatiques, pourrait contribuer à structurer le discours de Sandra relatif au port du niqab et aux réticences appréhendées de la clientèle.

De façon générale, nous croyons que l'anticipation des réticences de la clientèle à l'endroit d'une bénévole immigrante portant le voile – ce qui inclut le niqab - peut trouver une part de son origine dans la représentation de ces recruteurs vis-à-vis des personnes musulmanes. Or, il importe de préciser ce que nous entendons par « représentation du recruteur ». Nous n'affirmons pas qu'il s'agit d'une représentation personnelle issue de la seule perception

¹⁹ Le niqab est un voile qui couvre tout le visage, à l'exception des yeux de la personne, tandis que le hijab est un voile qui laisse à découvert le visage.

individuelle du recruteur, et qui soit indépendante de tout contenu social. Au contraire, nous croyons qu'il s'agit d'une représentation sociale qui s'inscrit dans le cadre d'une réaction collective à certains événements vexant les valeurs communes de nombreux Québécois. Si nous employons, dans les pages qui suivent, le terme de « représentation du recruteur » à l'égard des personnes musulmanes, c'est simplement pour signifier qu'une part de la réticence de ces recruteurs à l'endroit du port du voile musulman ne s'explique pas par un motif organisationnel neutre – les réticences de la clientèle, par exemple. Cette réticence s'explique par une représentation d'origine sociale défavorable à l'endroit des personnes musulmanes, à laquelle participent ces recruteurs, et qui peut éventuellement mener à la discrimination religieuse et culturelle en milieu bénévole.

Certes, ces participantes, en tant que responsables d'un organisme, semblent réellement soucieuses des conséquences organisationnelles possibles – les réticences de la clientèle - de l'intégration d'une bénévole immigrante portant le voile. Toutefois, cette hésitation de ces quelques recruteurs ne se manifeste pas vis-à-vis de l'intégration des bénévoles de couleur, ni envers les bénévoles s'exprimant avec un accent. Il semble que cette réticence à l'égard du port du voile par une bénévole immigrante provienne d'abord d'une représentation défavorable – qui trouve son origine dans une réaction collective - que se fait le recruteur des musulmanes qui portent le voile. Cette représentation négative peut contribuer à « alimenter » la réticence vis-à-vis de l'intégration d'une personne immigrante portant le voile.

Comme nous l'avons écrit précédemment, Amélie considère que l'intégration d'une bénévole immigrante portant le voile pose problème, dans la mesure où, selon elle, la société n'est pas encore prête à accepter cette réalité qui renvoie à une différence de valeurs entre les personnes d'origine musulmane et l'ensemble des Québécois :

Il y a plein d'autres nationalités ici, et ça va très bien. C'est comme si le choc des cultures n'existe pratiquement pas, là. Mais, du côté musulman, arabe, là, il y a vraiment des grandes différences.

-À quel niveau se pose le problème du voile? À cause des clients? À cause de l'équipe bénévole?

-Les deux. Les deux. Je ne suis pas certaine que cette personne-là intégrerait l'équipe de bénévoles si facilement que ça, premièrement. Les valeurs sont très différentes. On [les intervenants de l'organisme, dont le recruteur] les voit, ils réagissent différemment, aussi comme clients. Ce n'est pas évident. À compétence égale, pour reprendre ta question de tantôt, c'est clair que je favoriserais une non musulmane. [...] Mais les autres, Amérique du Sud, j'ai la Pologne, l'ex-Yougoslavie, j'ai le Vietnam, il n'y en a pas, de problème. Pourquoi ces gens du milieu arabe sont... Il y a vraiment des différences qu'on a de la misère à assimiler. (Amélie)

Sans expliquer davantage la nature de cette différence de valeurs opposant les personnes musulmanes aux autres groupes ethniques, Amélie conçoit que les valeurs musulmanes s'avèrent un obstacle à l'intégration adéquate d'une personne musulmane dans son organisme. Il est intéressant de constater que cette représentation des personnes musulmanes semble s'appuyer sur certaines expériences vécues en milieu bénévole avec des clients d'origine musulmane. En effet, Amélie mentionne que les personnes musulmanes « réagissent différemment, aussi comme clients ». Après l'entrevue enregistrée, Amélie nous a raconté brièvement que les clients musulmans avaient tendance à négocier le prix des articles qui, aux dires d'Amélie, sont déjà mis en vente à prix modique pour les personnes vulnérables à la pauvreté. Or, il semble peu probable que la représentation générale d'Amélie à l'endroit des valeurs des personnes musulmanes soit fondée strictement sur ces observations faites avec des clients musulmans, d'autant plus que de tels comportements peuvent se manifester tant chez les clients non musulmans. Il semble davantage plausible qu'Amélie entretenait *a priori* une certaine représentation d'origine sociale à l'endroit des valeurs musulmanes, et que ces relations vécues avec des clients musulmans aient renforcé cette représentation antérieure. Fisher établit deux bases sociocognitives des préjugés et des stéréotypes : les théories implicites et la catégorisation sociale. Les théories implicites sont des croyances à partir desquelles les individus interprètent des situations nouvelles afin de confirmer leurs représentations antérieures. Les propos d'Amélie vis-à-vis des comportements de consommateurs des clients musulmans semblent illustrer ce mécanisme alimentant des préjugés de départ.

Peu importe l'origine de la représentation d'Amélie vis-à-vis des valeurs musulmanes, celle-ci pourrait mener à l'exclusion éventuelle d'une bénévole immigrante portant le voile

musulman. À cet égard, deux remarques s'imposent. D'une part, cette réticence d'Amélie vis-à-vis du port du voile musulman relève en partie de cette représentation défavorable des valeurs musulmanes. D'autre part, cette représentation d'Amélie est projetée sur les autres acteurs de l'organisme, dont la clientèle. Elle anticipe des conflits qui découleraient de l'incompatibilité des valeurs religieuses et culturelles. Pour Amélie, cette éventualité, d'un point de vue organisationnel, n'est pas souhaitable afin d'assurer la survie de l'organisme.

Par ailleurs, lorsqu'on demande à Caroline la façon dont elle envisage la sélection d'un bénévole immigrant adhérant à une autre religion, celle-ci aborde spontanément le thème des rapports hommes/femmes chez les personnes musulmanes, ce qui est l'occasion d'affirmer son opposition avec ce qu'elle considère être ces rapports :

La personne musulmane ici elle a pas le droit de manger de porc, donc quand on en a ici, elle mange autre chose. Mais, la seule affaire que j'ai de la misère, c'est du côté de la relation qu'ils ont [les musulmans] avec leur femme. [...] Nous autre ici, les Québécoises, peut-être parce que nous autres on est un peuple très évolué, les Québécoises, on n'est pas du monde soumis pour deux cennes. Quand je vois la manière qu'un homme marocain ou tunisien va, vis-à-vis sa femme, que pour lui, c'est une personne inférieure, là, ça, j'ai de la misère. Donc ça, ça m'est arrivé d'avoir des accrochages à cause de ça.

-En milieu bénévole?

Non. Pas en milieu bénévole. [...] Ça a adonné que le seul qui est rentré ici, le musulman, lui était marié avec une Québécoise donc, je vais te dire une affaire, c'était très ouvert, les deux, là.

-Donc vous n'avez jamais eu cette impression-là avec la personne qui est ici ?

-Non. Parce que sa femme était très, mon Dieu, je vais te dire une chose, elle est comme nous autres, elle. Et lui, on dirait qu'il est plus québécois que musulman, peut-être parce que ça fait des années qu'il est ici. (Caroline)

Il est intéressant de constater que Caroline, bien que manifestant sa réticence envers ce qu'elle considère comme les rapports hommes/femmes musulmans, ait accueilli un bénévole musulman, qui fréquente cet organisme depuis quelques années déjà. Plusieurs éléments d'analyse ressortent de cet extrait d'entrevue. Tout d'abord, la représentation de Caroline vis-à-vis des rapports hommes/femmes chez les personnes musulmanes tend vers l'ethnocentrisme. Tel que le rapportent plusieurs auteurs cités plus tôt, dont Lipiansky, cette attitude vis-à-vis de l'altérité culturelle implique un mécanisme de distinction entre les « gens d'ici » par rapport aux « gens d'ailleurs ». Fisher caractérise l'ethnocentrisme selon trois éléments : une attitude valorisante à l'égard de son groupe d'appartenance; une attitude dévalorisante envers les groupes étrangers; et la croyance que les autres groupes sont inférieurs à celui auquel on s'identifie. Les propos de Caroline vis-à-vis des personnes musulmanes s'apparentent à ce type de rapport à l'altérité culturelle. Elle considère que les rapports hommes/femmes chez les personnes musulmanes diffèrent de ceux existant dans la société québécoise, qu'elle qualifie de peuple évolué. Cette distinction entre musulmans et Québécois fait donc intervenir une certaine « supériorité » des rapports hommes/femmes dans la société québécoise – les femmes ne sont pas soumises aux hommes - vis-à-vis de ceux entretenus par les personnes de religion musulmane – il y a domination des hommes sur les femmes.

À cet égard, comment doit-on interpréter sa relation avec le bénévole musulman de l'organisme? En principe, sa représentation des personnes musulmanes pourrait s'appuyer sur sa relation avec ce bénévole musulman. Toutefois, le préjugé d'origine sociale défavorable vis-à-vis des personnes musulmanes que s'approprie Caroline sans trop de distance critique semble structurer davantage sa représentation que son expérience vécue avec cet homme. Caroline reconnaît certes ce bénévole comme son semblable, mais cette reconnaissance est fondée sur l'attribution d'une identité québécoise à cette personne. Autrement dit, Caroline considère l'attitude de cet homme musulman convenable car « il est plus québécois que musulman ».

Nous pouvons donc supposer que les réticences anticipées de la clientèle vis-à-vis d'une bénévole immigrante portant le voile relève, du moins en partie, d'une représentation sociale préexistante des valeurs musulmanes que s'approprie Caroline. Les réticences de celle-ci à l'endroit des personnes musulmanes sont affirmées de nouveau à la fin de notre entretien :

Tu arrives avec des Arabes, tu arrives avec certains pays, certaines races, et ils viennent foutre la pagaille icitte. [...] Si tu te promènes sur la rue, ou tu vas à l'église, tu vas à l'école, bien je m'excuse, mais il va falloir que tu suives les règles de nous autres. Nous autres, le monde, ils ont pas de voile, donc tu fais comme nous autres. [...] Si tu vas en Arabie, les femmes n'ont pas le droit de faire ce que les hommes font, et même si tu es québécoise, tu n'auras pas le droit non plus. (Caroline)

Dans son organisme d'aide à la famille, nous avons vu que Sandra est peu encline à intégrer une bénévole immigrante portant le niqab. En plus d'anticiper une réticence de sa clientèle face à cette éventualité, Sandra considère que cette tenue vestimentaire n'est pas convenable afin d'intervenir adéquatement auprès des bénéficiaires lors des thérapies. Or, plus tôt dans l'entrevue, après avoir affirmé que la clientèle de son organisme ne semble éprouver aucune réticence à l'idée d'être accompagnée par un bénévole immigrant, Sandra racontait que, selon elle, les gens sont favorables à l'immigration en général. Elle croit cependant que la population éprouve des réticences envers certaines communautés, dont les personnes d'origine musulmane :

Je n'ai jamais senti, quand le client rentrait ici, qu'il avait [des réticences envers les bénévoles immigrants][...]. Je vais vous dire franchement, là, je ne pense pas que le monde a tant de misère que ça avec l'immigration. Moi, je ne pense pas. Je pense plutôt que le monde a de la misère avec des... Peut-être des communautés qui ne veulent pas s'intégrer et qui veulent quasiment nous obliger à perdre notre propre liberté.

-Quelle communauté?

Il y a certaines communautés. Moi, je connais une musulmane. Elle ne porte pas le voile et ça va super bien. Mais il y a des communautés qui se referment sur eux-mêmes. On nous demande de l'ouverture à nous, mais ces communautés se referment sur elles-mêmes. Alors c'est plus difficile à ce moment-là. De toute façon, ils ne viennent pas ici. (Sandra)

Sandra manifeste une réticence à l'endroit de certaines communautés immigrantes. Lorsqu'elle fait mention de ces communautés pouvant affecter la liberté des autres individus, Sandra fait principalement allusion aux personnes musulmanes. Dans les derniers moments de notre entretien, elle nous a longuement fait part, et avec beaucoup d'expressivité, de sa représentation de l'immigration et de la différence culturelle :

Une société, ça doit, oui, avoir une diversité culturelle, de couleur de peau... Mais quand c'est des valeurs qui sont trop différentes, trop grandes... Dans un couple, là, si tu as pas les mêmes valeurs, tu ne feras pas cinq ans. [...] Moi, j'ai pour mon dire que c'est la même chose entre peuples. Si on n'a pas les mêmes valeurs, c'est qu'un moment donné, ça va créer... On le voit dans d'autres pays. (Sandra)

Moi, le voile en tant que tel, s'il y avait pas cette affaire en arrière, cette philosophie derrière le voile, ça me dérangerait pas, c'est une chose comme une autre. (Sandra)

Écoute, on n'avait pas d'étrangers tellement à une certaine époque. On avait juste les Irlandais et les Québécois. Et crime, ça se chicanait parce que c'était pas la même langue et tout ça. Puis on pense que nous autres, on va faire autrement avec des gens qui ont des valeurs tellement dépassées et lointaines de nous. C'est impossible. [...] Il ne faut pas les mettre de côté, tout ça, c'est eux autres qui nous mettent de côté. Ils veulent rien savoir de nous autres. (Sandra)

Suite à ces propos, nous pouvons supposer que les réticences de Sandra vis-à-vis du port du niqab par une éventuelle bénévole immigrante de son organisme sont soutenues par cette représentation des valeurs musulmanes symbolisées, entre autres, par le port du voile. À l'instar de Caroline, une certaine tendance à l'ethnocentrisme transparaît dans certains propos de Sandra, qui affirme que les musulmans sont « des gens qui ont des valeurs tellement dépassées et lointaines de nous ». Lorsque Sandra affirme, en début d'entrevue, que les gens – dont la clientèle de son organisme – sont ouverts à l'immigration, à l'exception de certaines communautés, il est possible qu'elle projette sa propre représentation négative de l'Islam, elle-même d'origine sociale, sur les bénéficiaires de l'organisme. Encore ici, l'anticipation des réticences de la clientèle vis-à-vis d'une bénévole

immigrante portant le voile s'accompagne d'un minimum de réticences du participant à l'endroit des personnes immigrantes d'origine musulmane.

À la lumière de ces résultats portant sur le rapport à l'altérité culturelle des recruteurs en fonction des particularités socioculturelles d'un bénévole immigrant, il semble opportun de revenir sur quelques études, citées plus tôt dans ce rapport, vis-à-vis de la discrimination raciale. Deux enquêtes menées en milieu de travail à Québec font état de difficultés d'insertion professionnelle et de discrimination raciale à l'endroit des personnes noires, d'origine arabe et « visiblement musulmanes ».²⁰ Notre enquête corrobore partiellement ces affirmations. Tout d'abord, les propos des recruteurs n'indiquent pas que les bénévoles immigrants de couleur soient victimes de discrimination raciale. La totalité des participants ont manifesté une ouverture à l'idée d'intégrer une personne immigrante de couleur. Toutefois, nous avons vu que certains recruteurs éprouvent des réticences à l'idée d'accueillir une personne de religion musulmane, et que ces réticences se manifestent particulièrement vis-à-vis du port du voile. À cet égard, nous croyons que notre enquête corrobore les enquêtes de Mutoo et de Tadlaoui (citées par Helly) menées en milieu de travail.

Par surcroît, ces résultats semblent confirmer les anticipations de monsieur Kamel Beji, professeur au département de relations industrielles de l'Université Laval, spécialiste de la question de l'intégration sociale et professionnelle des immigrants. Nous avons rencontré monsieur Beji lors de notre pré-enquête afin de connaître ses impressions sur l'intégration des bénévoles immigrants dans les organismes communautaires. Monsieur Beji nous avait affirmé que la discrimination raciale était inévitable, à cause des malaises interculturels, des préjugés, du racisme, etc. À cet égard, monsieur Beji affirmait que la méfiance envers certaines communautés ethniques – arabe et musulmane, notamment – s'est accrue depuis les attentats commis le 11 septembre 2001. Les réticences des recruteurs à l'égard des valeurs qu'ils attribuent aux personnes musulmanes semblent donner raison à monsieur Beji.

Enfin, le malaise des recruteurs vis-à-vis du port du voile en milieu bénévole rappelle le témoignage de l'une des personnes immigrantes ayant participé à une enquête, menée en 2007, par le Centre de santé et de services sociaux de la Vieille-Capitale (CSSSVC).²¹ Cette

²⁰ Voir à la page 12 pour les détails de ces études.

²¹ Voir à la page 11 pour obtenir les détails de cette enquête.

personne affirmait qu'on lui avait refusé de faire du bénévolat à cause de son voile qui, aux dires du responsable de l'organisme, est un facteur de non-acceptation. À la lumière des résultats de la présente enquête, nous pouvons supposer que le responsable de cet organisme anticipe une réaction négative de la part des autres acteurs de son organisme, dont la clientèle, vis-à-vis de cette personne immigrante portant le voile. Nous pouvons également croire que ce refus du responsable de l'organisme à l'endroit de cette personne puisse s'accompagner d'une part de réticences personnelles. Ces affirmations demeurent toutefois hypothétiques.

5.4 La représentation de la différence religieuse et culturelle en fonction des caractéristiques sociodémographiques des répondants

Nous avons vu que certains recruteurs semblent éprouver des réticences vis-à-vis des personnes immigrantes de religion musulmane. Pourquoi ces recruteurs éprouvent-ils ces réticences, et pourquoi les autres n'en éprouvent-ils pas ? Est-ce que des caractéristiques sociodémographiques des répondants pourraient expliquer, du moins en partie, la réticence de certains recruteurs ? Lors de la collecte des données, nous avons considéré quatre caractéristiques des recruteurs : l'âge, le sexe, le niveau de scolarité et le domaine d'étude.

Il semble que le facteur de l'âge influence les représentations que se font les recruteurs de la différence religieuse et culturelle. Certes, l'ensemble des répondants, indépendamment de leur âge, est sensible aux enjeux portant sur les pratiques d'accommodements raisonnables qui sont largement véhiculés par les médias. La majorité d'entre eux affirme l'importance de la laïcité dans les lieux publics, et semble peu encline à permettre une multitude d'accommodements religieux et culturels, par exemple le port de symboles religieux à l'école. Toutefois, cela ne signifie pas pour autant que tous les recruteurs éprouvent une réticence marquée à l'endroit des personnes d'origine musulmane. Les trois participantes qui, à la section précédente, ont manifesté des réticences marquées vis-à-vis de ces personnes immigrantes, sont parmi les plus âgées de notre échantillon. À l'opposé, les recruteurs plus jeunes ne semblent pas particulièrement réticents à l'endroit des personnes de religion musulmane. Ce qui ressort principalement de cette différenciation du rapport à la différence religieuse et culturelle en fonction de l'âge, c'est la référence à un « nous » québécois par opposition à un « eux » renvoyant aux valeurs qui seraient proprement musulmanes. Cette opposition se manifeste dans le discours des recruteurs plus âgés. Par exemple, nous avons vu que pour Sandra, l'intégration des musulmans à la société

québécoise est pratiquement impossible : « On pense que nous autres, on va faire autrement avec des gens qui ont des valeurs tellement dépassées et lointaines de nous. C'est impossible. [...] Il ne faut pas les mettre de côté, c'est eux autres qui nous mettent de côté. Ils veulent rien savoir de nous autres. »²² À l'opposé, les recruteurs plus jeunes, bien souvent, ne font pas référence aux différences religieuses et culturelles qui opposeraient spécifiquement les personnes musulmanes aux autres Québécois. La majorité d'entre eux croient que la plupart des immigrants agissent convenablement dans la société québécoise, et que si certaines difficultés se manifestent, celles-ci s'avèrent des cas isolés :

Je pense que la réponse est que la majorité agit convenablement, certainement. Il y a des extrêmes comme partout, je pense. Mais si on regarde la masse, c'est définitivement convenable. (Mélissa)

Je pense que la majorité agit convenablement. C'est sûr qu'il y a peut-être certains individus qui vont être plus extrémistes, qui vont venir causer des difficultés, mais je pense que la majorité, c'est quand même correct. (Françoise)

Les recruteurs plus jeunes ne semblent pas avoir cette représentation d'une communauté religieuse et culturelle ayant des valeurs inconciliables avec celles de la société québécoise. Le discours nuancé de ces participants associe les difficultés d'intégration des personnes immigrantes à certains individus, et non à une communauté ethnique entière. À cet effet, certains d'entre eux précisent que les cas isolés sont souvent repris et exagérés du fait de la couverture médiatique :

Moi, j'ai l'impression que la grande majorité vit convenablement. Ce qu'on voit beaucoup, c'est des exceptions, toujours. [...] Il n'en demeure pas moins que c'est des cas isolés, là. [...] Ce qu'on voit beaucoup, ce qu'on a entendu beaucoup parler, c'est des cas comme un petit peu spectaculaires. On a comme, en tout cas moi, j'ai l'impression que c'est des trucs qui ont été vraiment gonflés. (Nicole)

²² Voir la section précédente pour l'ensemble des propos portant sur le rapport à la différence religieuse et culturelle entretenu par les recruteurs plus âgés.

Cette représentation nuancée des recruteurs plus jeunes vis-à-vis de l'immigration et de la différence culturelle et religieuse se manifeste dans leur attitude face à l'intégration d'un bénévole immigrant. Les jeunes recruteurs n'ont pas exprimé de réticences particulières à accueillir, par exemple, une bénévole immigrante qui porterait le voile musulman. Certains d'entre eux ont affirmé n'y voir aucun inconvénient, jugeant que la clientèle ne manifesterait pas de réticences à cet égard. D'autres recruteurs, bien qu'anticipant une réaction négative de leur clientèle, ne songent pas pour autant à exclure une candidate bénévole qui porterait le voile. C'est le cas de Guy, qui présume que le port du voile par une bénévole de l'organisme pourrait provoquer de la discrimination de la part de sa clientèle aînée :

-Est-ce que vous croyez que le port du voile pourrait être davantage un problème?

-Peut-être. C'est juste parce que le message est plus fort... C'est sûr... Parce que bon... La couleur de la peau, ça indique qu'on vient d'ailleurs... Mais le voile, c'est un symbole... Disons que sa représentation symbolique est beaucoup plus forte, là. Il y a comme tout un... pas un message, mais je veux dire... je cherche les bons mots, là, mais... Il y a tout un schème qui se dessine derrière... derrière un symbole comme le voile. Je veux dire, on en parle beaucoup, en bien ou en mal, c'est une question de l'heure, c'est une question d'actualité encore un peu, là. Donc, je pense que s'il y avait de la discrimination faite de la part de notre clientèle, elle serait plus forte, là. Mais ça, c'est un peu intuitif, on n'a pas expérimenté encore. (Guy)

Guy anticipe une réaction négative de la part de sa clientèle vis-à-vis du port du voile qui, à la différence de la couleur de la peau, est porteur d'un message – des valeurs culturelles et religieuses particulières? – qui est entretenu socialement dans l'actualité. Ainsi, sa représentation du voile musulman fait intervenir une certaine réflexion critique sur la perception de la société à cet égard. Un peu plus loin, Guy précise son propos, tout en soulignant son ouverture vis-à-vis de l'intégration d'une bénévole immigrante portant le voile :

Une personne voilée, par exemple, on en parle beaucoup dans la société de ce temps là, depuis quelques années. Donc, il y a peut-être de fausses croyances, ou enfin, des perceptions un peu amplifiées par rapport au voile. [...] Je pense que ça reviendrait [le recrutement d'une bénévole immigrante portant le voile] encore à la même situation qu'une personne de couleur, là. Il y aurait peut-être un petit travail à faire, aussi, de sensibilisation auprès de la personne qui vient ici et auprès de ceux qui seraient accompagnés. (Guy)

Les recruteurs plus jeunes se font donc une représentation de la différence culturelle et religieuse relativement favorable à l'intégration d'une personne d'origine musulmane. À la différence des recruteurs plus âgés, ils ne tiennent pas de discours sur la différence culturelle et religieuse qui opposerait les valeurs d'un groupe ethnique dit musulman aux valeurs de la société québécoise. Ils attribuent les difficultés d'intégration de certains immigrants à des facteurs individuels, et non à l'ensemble d'une communauté ethnique particulière. Alors que les recruteurs plus âgés tendent à exprimer une représentation « ethnique » de la différence religieuse et culturelle, les recruteurs plus jeunes tendent plutôt à affirmer une représentation que nous pourrions qualifier « d'individualiste » vis-à-vis de la différence religieuse et culturelle. Nous croyons que cette différenciation du rapport à la différence religieuse et culturelle selon l'âge peut contribuer, du moins en partie, à l'intégration ou à l'exclusion d'un bénévole immigrant d'origine musulmane.

Dans notre échantillon, Annie, bien qu'elle fasse partie des recruteurs les plus âgés, n'a pas tenu un discours similaire aux quatre autres recruteurs de cette catégorie, sa représentation de la différence culturelle et religieuse étant davantage « individualiste ». Comment expliquer cette différence ? Plusieurs facteurs propres au parcours de vie de cet individu peuvent expliquer cela. À cet effet, le niveau de scolarité et le domaine d'étude nous donnent peut-être une piste de réponse. Voici un tableau qui synthétise le sexe, le niveau de scolarité, ainsi que le niveau d'étude, tout en distinguant les répondants les plus jeunes des plus âgés :

Tableau 3 : La représentation de la différence religieuse et culturelle selon les caractéristiques sociodémographiques des recruteurs

Représentation de la différence religieuse et culturelle	Sexe	Âge	Niveau de scolarité	Domaine d'étude
Individualiste	M	50 -	Baccalauréat	Sciences sociales / psychologie
Individualiste	F	50-	Baccalauréat	Lettres
Individualiste	F	50-	Baccalauréat	Sciences sociales / travail social
Individualiste	F	50-	Baccalauréat	Gestion / ressources humaines
Individualiste	F	50-	Certificat	Gestion des organisations
Individualiste	F	50-	Baccalauréat	Kinésiologie
Individualiste ²³	M	50-	Maîtrise	Théologie
Ethnique	F	50+	D.E.C	Comptabilité
Ethnique	F	50+	Baccalauréat	Sciences sociales / travail social
Ethnique	F	50+	D.E.C	Administration
Individualiste	F	50+	Maîtrise	Philosophie

De façon générale, il semble que le domaine d'étude ne soit pas aussi étroitement lié que l'âge aux représentations que se font les répondants de la différence religieuse et culturelle. Certes, nous pouvons voir que les recruteurs ayant étudié dans les domaines affiliés aux sciences sociales ont pour la plupart une représentation individualiste de la différence religieuse et culturelle. Toutefois, la kinésiologie n'est pas un domaine que l'on peut associer aux sciences sociales. Quant aux recruteurs ayant une représentation de la différence religieuse et culturelle davantage ethnique, deux d'entre eux ont étudié dans des domaines liés aux sciences exactes – comptabilité et administration – alors que le domaine d'étude de l'autre recruteur s'apparente plutôt aux sciences sociales.

En ce qui concerne le niveau de scolarité, les écarts entre les répondants de notre échantillon sont relativement minimes, la grande majorité des répondants ayant un diplôme de niveau collégial ou un baccalauréat. Il semble ainsi difficile d'établir une différenciation selon le niveau de scolarité des répondants.

²³ Ce répondant semble exprimer une représentation individualiste de la différence religieuse et culturelle, bien que les propos à cet égard soient moins éloquents que les autres recruteurs dits « individualistes »

Toutefois, nous pouvons peut-être établir une certaine différenciation de la représentation de la différence culturelle et religieuse selon le niveau de scolarité et le domaine d'étude pour expliquer, du moins en partie, l'absence de réticences d'Annie vis-à-vis des personnes musulmanes. Cette participante a acquis un diplôme de deuxième cycle à l'université en philosophie. Ainsi, le haut niveau d'étude d'Annie comparativement aux autres répondants, ainsi que son domaine d'étude – la philosophie – qui est axé sur les humanités peuvent influencer la représentation de ce recruteur vis-à-vis de la différence religieuse et culturelle. Or, il est à noter qu'Annie œuvre dans un des trois contextes bénévoles faisant intervenir l'altérité culturelle quotidiennement dans son organisme. En effet, dans son organisme pour les personnes atteintes d'une déficience intellectuelle, nous avons vu que plusieurs salariés de l'organisme sont d'origine étrangère. Ce contexte propice à l'altérité culturelle peut, au même titre que le niveau de scolarité et du domaine d'étude, influencer la représentation d'Annie vis-à-vis de la différence religieuse et culturelle.

Enfin, qu'en est-il du sexe des répondants ? Certes, il apparaît difficile d'établir une relation entre le sexe des répondants et leur rapport à la différence religieuse et culturelle, car la très grande majorité des répondants sont des femmes, deux hommes seulement ayant participé à notre enquête²⁴. Ainsi, la différenciation selon le sexe s'avère difficile. Toutefois, nous pouvons voir que les trois recruteurs ayant une représentation ethnique de la différence religieuse et culturelle sont des femmes, et que celles-ci sont parmi les plus âgées de notre échantillon. Auparavant, nous avons vu que ces trois participantes entretenaient une représentation négative vis-à-vis de certaines valeurs qu'elles attribuaient aux personnes musulmanes, et que cette représentation, qui tend vers les préjugés ou l'ethnocentrisme, pouvait mener ces recruteurs à exclure une bénévole immigrante portant le voile musulman. Nous pouvons penser que cette représentation négative, propre aux femmes âgées de plus de 50 ans, est peut-être soutenue par un certain ressentiment féministe à l'égard de ce que ces participantes considèrent comme des rapports hommes / femmes inégalitaires chez les personnes musulmanes. Toutefois, il importe de mentionner que ce constat ne s'applique pas aux quatre participantes de plus de 50 ans. Comme nous l'avons vu auparavant, Annie, l'une des quatre participantes les plus âgées, exprime une représentation individualiste de la

²⁴ Il semble que le domaine communautaire et bénévole soit occupé en majeure partie par les femmes. D'après nos entrevues, les femmes sont davantage impliquées que les hommes, qu'il s'agisse des salariés ou des bénévoles de l'organisme.

différence religieuse et culturelle. Aucune réticence n'est affirmée de sa part vis-à-vis du port du voile musulman, et des valeurs musulmanes. Quant aux trois participantes ayant une représentation de la différence religieuse et culturelle dite ethnique, il est difficile d'attribuer à Amélie une réticence à l'endroit des personnes musulmanes qui soit basée sur la dénonciation des inégalités de sexe. Comme nous l'avons vu précédemment, la réticence d'Amélie porte essentiellement sur l'impossibilité de concilier les valeurs qu'elle attribue aux personnes musulmanes aux valeurs des autres acteurs de l'organisme, rendant impossible l'intégration des personnes musulmanes dans son organisme. Or, il n'est pas fait mention à un moment ou l'autre d'une dénonciation des rapports homme / femme inégalitaires chez les musulmans. Il nous apparaît ainsi difficile de conclure à un ressentiment féministe qui expliquerait la réticence d'Annie à l'endroit des valeurs musulmanes, et du port du voile en milieu bénévole.

Toutefois, il semble que les réticences de Sandra et Caroline à l'endroit des personnes musulmanes soient soutenues par une dénonciation des inégalités de sexe engendrées par les valeurs attribuées aux personnes musulmanes. Nous avons vu que Caroline critiquait la manière dont les hommes musulmans traitent leur femme : « Quand je vois la manière qu'un homme marocain ou tunisien va, vis-à-vis sa femme, que pour elle c'est une personne qui a moins de...inférieure là...ça j'ai de la misère ». À d'autres moments de l'entrevue, Caroline dénonçait les comportements musulmans :

Comment ça se fait que eux autres [les femmes musulmanes] sont habillées, par-dessus habillées, et qu'elles suivent leur mari en arrière pendant que le mari... Tu sais l'été il fait chaud, on crève, et ils ont presque rien sur le dos, le gars, et les enfants...Et elle, elle est habillée comme un oignon. (Caroline)

Nous autres, le monde, ils n'ont pas de voile, donc tu fais comme nous autres. Parce que eux autres là-bas, des accommodements raisonnables, ils doivent pas en avoir. Si tu vas là-bas, tu fais ce que eux autres...Si tu vas en Arabie, les femmes n'ont pas le droit de faire ce que les hommes font, et même si tu es québécoise, tu n'auras pas le droit non plus. (Caroline)

La réticence de Caroline à l'endroit des personnes musulmanes semble particulièrement axée sur une dénonciation d'une infériorité de la femme vis-à-vis de l'homme. Une critique semblable est exprimée par Sandra, quoi que d'une manière plus subtile :

Dans les lieux publics, les affaires de même, tout le monde devrait être pareil, égal. Égal les hommes, les femmes égales, et des affaires comme ça. (Sandra)

Plus ils vont être en nombre [les personnes musulmanes], pire ça va être. Et puis ils vont prendre du pouvoir. Et un moment donné on va s'apercevoir que c'est nous autre qui a plus de liberté. Plus ils sont en nombre, plus ils essaient de faire passer des lois qui ne cadrent pas avec la société démocratique. Et c'est ça qui est dangereux pour...et même pour les hommes là ! Ce n'est pas une question de femmes ou d'être femmes. Même pour les hommes...(Sandra)

Il semble que la liberté dont parle Sandra concerne, du moins en partie, la préservation de la valeur de l'égalité des femmes vis-à-vis des hommes à l'intérieur d'une société démocratique. Selon elle, la présence musulmane au Québec s'avère une menace potentielle vis-à-vis de l'égalité des sexes.

Selon nous, les réticences de Sandra et Caroline à l'endroit des rapports homme / femme chez les personnes musulmanes qu'elles considèrent inégalitaires s'expliquent peut-être par un ressentiment féministe de la part de ces participantes, leur propos dénonciateurs étant une manière d'affirmer qu'elles ne veulent pas perdre des acquis chèrement gagnés au cours des dernières décennies au Québec. À l'inverse, l'égalité homme / femme est une réalité qui va de soi pour les participantes les plus jeunes. Celles-ci, n'ayant pas vécu à une époque où la question de l'égalité des sexes était un enjeu aussi important que pour les participantes les plus âgées, n'expriment aucune réticence à l'endroit du port du voile musulman en milieu bénévole, ainsi qu'aux rapports entre les hommes et les femmes qui seraient inégalitaires chez les personnes musulmanes. Or, cette proposition de notre part s'avère avant tout une hypothèse de recherche qu'il faudrait ultérieurement fouiller davantage : Est-ce que les femmes affiliées au mouvement féministe des années 70 peuvent être particulièrement dénonciatrices d'un Islam dangereux vis-à-vis de l'égalité des sexes ? Les données collectées ne nous permettent pas de répondre avec justesse à cette question, d'autant plus que cet enjeu s'éloigne de notre sujet d'enquête. Contentons-nous pour l'instant d'affirmer que les réticences de certains des recruteurs les plus âgés à l'égard de valeurs qu'ils attribuent aux

personnes musulmanes peuvent mener à l'exclusion d'une bénévole immigrante portant le voile musulman.

5.5 Synthèse de chapitre

En conclusion de ce second chapitre l'analyse, nous pouvons revenir à nos dernières hypothèses de recherche, et synthétiser les résultats les plus importants. Tout d'abord, nous avons fait l'hypothèse que les expériences positives ou négatives avec des bénévoles immigrants pouvaient influencer un type ou l'autre d'attitudes face à l'altérité culturelle, en plus de mettre en évidence certaines contraintes organisationnelles qui interviennent dans la représentation des responsables du recrutement à l'égard des bénévoles immigrants. De façon générale, les expériences vécues avec des bénévoles immigrants ont été positives, ce qui semble avoir influencé positivement le rapport à l'altérité culturelle entretenu par les recruteurs. À titre d'exemple, Caroline semble avoir exprimé une ouverture vis-à-vis de l'intégration d'un bénévole immigrant depuis qu'il a constaté que sa clientèle d'aînés est ouverte à l'interaction avec une personne immigrante :

Ils étaient très ouverts avec les personnes âgées. Donc, je me suis rendu compte que c'était... Il y a pas eu de... Je te le dis, il n'y a pas eu de contraintes vis-à-vis la couleur ou la façon de... Je te le dis, je n'en revenais pas. [...] C'est pour ça que moi, que je les accepte. (Caroline)

Par ailleurs, l'expérience négative vécue dans l'organisme de Nicole en santé mentale avec une bénévole immigrante portant le hijab a permis de constater une réticence de la part des bénéficiaires vis-à-vis de la signification que revêt le voile musulman pour eux. Par surcroît, cette expérience négative a fait dire à Nicole qu'il éviterait à l'avenir d'intégrer un bénévole immigrant portant des symboles religieux visibles. Cette attitude de Nicole illustre l'importance accordée par les recruteurs à la contrainte organisationnelle de la clientèle. Comme dit précédemment, la satisfaction de celle-ci est indispensable pour remplir la mission de l'organisme. Comme le mentionne Nicole, il importe d'octroyer des services de qualité et d'éviter les conflits dans l'organisme afin d'obtenir le financement nécessaire à la survie de l'organisme :

L'exigence première [pour obtenir le financement], c'est qu'on donne le service, qu'on maintienne quand même un certain niveau de qualité, d'éthique,

tout ça. C'est sûr que quand tu es subventionné par Santé et Services Sociaux, tu dois t'assurer qu'il n'y ait pas de conflits à l'intérieur de l'organisme et tout ça.
(Nicole)

Nous avons vu que Kim avait vécu une relation négative avec un nouvel arrivant, celui-ci éprouvant certaines difficultés à proposer des solutions adaptées aux problèmes relationnels vécus par les bénéficiaires, lors des conversations de soutien téléphonique. À la suite de cette expérience négative, Kim a mentionné que l'intégration d'un nouvel arrivant dans son organisme pouvait s'avérer plus difficile, étant donné que les nouveaux arrivants ont une connaissance limitée de la société d'accueil, et que cela peut nuire à la qualité des interventions de ce bénévole lors des discussions téléphoniques avec la clientèle. Certes, une telle expérience négative a peut-être structuré négativement la représentation de Kim vis-à-vis de la capacité des nouveaux arrivants à effectuer les tâches bénévoles dans son organisme. Toutefois, cette expérience met également en évidence l'importance d'offrir des services de qualité à la clientèle afin d'assurer la survie de l'organisme.

Ainsi, ces deux expériences négatives avec des bénévoles immigrants – les deux seules – semblent avant tout mettre en évidence les contraintes organisationnelles de la clientèle et de la mission à accomplir dans les organismes. De surcroît, ces obligations organisationnelles peuvent influencer le rapport à l'altérité culturelle entretenu par ces recruteurs en milieu bénévole. Dans le cas de Nicole, son expérience négative avec une bénévole musulmane lui fait dire qu'elle serait très réticente à intégrer un bénévole immigrant qui doit porter des symboles religieux visibles. Pour ce qui est de Kim, celle-ci semble désormais réticente à intégrer un nouvel arrivant dans son organisme depuis la relation négative vécue avec un nouvel arrivant qui ne satisfaisait pas aux attentes lors des discussions téléphonique. Ainsi, il semble que les expériences négatives avec un bénévole immigrant qui nuisent à la réalisation de la mission de l'organisme peuvent structurer négativement la représentation de l'altérité culturelle en milieu bénévole, ce qui peut mener ultérieurement à l'exclusion d'un bénévole immigrant.

Nous avons fait l'hypothèse générale que le rapport à l'altérité culturelle du recruteur pouvait influencer sa représentation de l'offre de service d'un bénévole immigrant. À cet égard, le type d'organisme dans lequel œuvre le recruteur peut avoir une certaine influence sur le rapport à l'altérité culturelle du recruteur, bien que nous croyons que les conditions

organisationnelles ne soient pas le facteur le plus décisif à cet égard. Nous avons distingué les clientèles « jugées faciles » par rapport aux clientèles « jugées difficiles » par les recruteurs, ainsi que les contextes bénévoles particulièrement propices à l'intégration de l'altérité culturelle. Voici un tableau qui synthétise la représentation des recruteurs vis-à-vis de leur clientèle, ainsi que les contextes propices à l'altérité culturelle :

Tableau 4 : Les contextes propices à l'altérité culturelle et la représentation des clientèles vis-à-vis de l'altérité culturelle selon les recruteurs

<u>Les contextes propices à l'altérité culturelle</u>	<u>Les clientèles « jugées faciles »</u> (Une influence favorable sur le rapport à l'altérité culturelle du recruteur)	<u>Les clientèles « jugées difficiles »</u> (Une influence défavorable sur le rapport à l'altérité culturelle du recruteur)
-Mission axée sur la différence entre les individus -Une clientèle immigrante -Des employés immigrants	-Organisme « sans clientèle » -Les enfants -Les personnes handicapées -Les personnes vulnérables à la pauvreté -Les personnes vivant des problèmes relationnels	-Les aînés -Les personnes ayant un important problème de santé mentale

Comme dit précédemment, l'enjeu de l'intégration d'un bénévole immigrant ne dépend pas uniquement de cette distinction entre des clientèles « jugées faciles » et « jugées difficile ». Plusieurs bénévoles immigrants ont intégré tant les organismes pour aînés, par exemple, que des organismes ayant des clientèles « jugées faciles » vis-à-vis de l'altérité culturelle par les recruteurs. À l'inverse, des réticences vis-à-vis de certaines caractéristiques socioculturelles des bénévoles immigrants ont été exprimées par des recruteurs des deux catégories de clientèles ci-haut. L'intérêt d'établir cette distinction réside dans l'idée d'établir les conditions organisationnelles pouvant influencer, de façon générale, le rapport à l'altérité culturelle entretenu par les recruteurs des organismes. Il faut comprendre que les recruteurs des clientèles « jugées difficiles » sont moins susceptibles d'embaucher des bénévoles immigrants, et non qu'ils n'en embaucheront jamais. À l'inverse, les recruteurs des clientèles « jugées faciles » sont moins susceptibles d'hésiter à embaucher des bénévoles immigrants, ce qui ne signifie toutefois pas qu'ils n'éprouvent jamais de réserves.

Au-delà du type de clientèle, il semble toutefois que ce soit les réticences personnelles de certains recruteurs vis-à-vis de certaines caractéristiques socioculturelles d'un bénévole immigrant qui puissent mener à l'exclusion de ce bénévole immigrant.

À cet effet, nous avons émis l'hypothèse que le rapport à l'altérité culturelle entretenu par les recruteurs pouvait varier en fonction des caractéristiques socioculturelles des bénévoles immigrants. Notre analyse a montré que la totalité des répondants ont manifesté une ouverture à l'idée d'intégrer un bénévole immigrant présentant un phénotype différent, un accent différent ou bien des croyances religieuses différentes. Toutefois, une réticence semble se manifester chez certains recruteurs à l'idée d'intégrer une bénévole immigrante portant le voile musulman. Ces recruteurs affirment que leur clientèle aurait des réticences à accueillir une bénévole musulmane portant le voile. Or, notre analyse peut difficilement conclure que certains types de clientèle sont réellement réticentes à être servies par des immigrants. Ces recruteurs ont eux-mêmes affirmé que leur clientèle n'éprouvait pas de réticences à interagir avec des bénévoles immigrants. Il semble plutôt que cette réticence à accueillir une bénévole immigrante portant le voile musulman provienne, du moins en partie, de réticences de ces recruteurs à l'endroit de valeurs que ceux-ci considèrent comme étant les valeurs des personnes musulmanes, notamment la nature inégalitaire des rapports hommes / femmes.

Enfin, nous avons fait l'hypothèse que le rapport à l'altérité culturelle des recruteurs pouvait varier en fonction des caractéristiques sociodémographiques des répondants. Nous avons vu que le niveau de scolarité et le domaine d'étude ne semble pas intervenir dans le rapport à l'altérité culturelle des recruteurs. Toutefois, l'âge semble influencer, du moins en partie, la représentation qu'ont les recruteurs de la différence religieuse et culturelle. Les réticences à l'endroit des personnes musulmanes ont été affirmées par les recruteurs les plus âgés. À l'opposé, les recruteurs les plus jeunes n'ont pas exprimé de réticences à l'endroit du port du voile par une bénévole musulmane, ainsi qu'envers certaines valeurs qui seraient celles des personnes musulmanes. Nous avons ainsi distingué la représentation des recruteurs vis-à-vis de la différence religieuse et culturelle en fonction de l'âge des répondants. Alors que les recruteurs plus âgés tendent à exprimer une représentation « ethnique » de la différence religieuse et culturelle, les recruteurs plus jeunes tendent plutôt à affirmer une représentation que nous pourrions qualifier « d'individualiste » vis-à-

vis de la différence religieuse et culturelle. Voici un tableau synthétisant la représentation de la différence religieuse et culturelle des répondants selon l'âge :

Tableau 5 : Représentation de la différence religieuse et culturelle en fonction de l'âge des répondants

	Représentation « ethnique » <i>Peut nuire à l'intégration d'une bénévole musulmane portant le voile</i>	Représentation « individualiste » <i>Ne semble pas nuire à l'intégration d'une bénévole musulmane portant le voile</i>
50 -		Guy Nicole Kim Mélicca Maude Françoise André
50 +	Amélie Sandra Caroline	Annie

En ce qui concerne le sexe, nous avons posé l'hypothèse que les réticences de certaines des participantes les plus âgées à l'endroit des personnes musulmanes s'expliquent peut-être par un ressentiment féministe, leur propos dénonciateurs étant une manière d'affirmer qu'elles ne veulent pas perdre les acquis relevant de l'égalité des sexes dans la société québécoise. À l'inverse, l'égalité homme / femme va de soi chez les participantes les plus jeunes. Celles-ci, ayant vécu à une époque où la question de l'égalité des sexes était un enjeu moins prédominant que pour les participantes les plus âgées, n'expriment aucune réticence à l'endroit du port du voile musulman en milieu bénévole, ainsi qu'aux rapports entre les hommes et les femmes qui seraient inégalitaires chez les personnes musulmanes. Cette proposition de notre part demeure toutefois hypothétique.

CONCLUSION

Notre enquête visait à cerner les représentations que les recruteurs des organismes bénévoles de Québec entretiennent vis-à-vis de l'offre de services d'un bénévole immigrant. Nous avons réalisé 11 entrevues semi dirigées auprès des recruteurs d'organismes offrant différents services à diverses clientèles. Les résultats montrent que la maîtrise de la langue française est un facteur d'importance à l'intégration d'un bénévole immigrant en milieu bénévole. Or, l'importance accordée aux habiletés liées à la maîtrise de la langue française semble varier selon le type de tâches à accomplir. En effet, les recruteurs oeuvrant dans des organismes dont les tâches bénévoles ne nécessitent pas d'interagir avec la clientèle semblent accorder peu d'importance à ce que les bénévoles immigrants s'expriment convenablement en français, étant donné que les tâches ne sont pas axées sur la communication. Nous avons qualifié ce type de tâches de contexte bénévole de participation, dans lequel aucune habileté particulière n'est exigée à un bénévole immigrant, y compris la capacité à s'exprimer en français. À l'inverse, les recruteurs oeuvrant dans des organismes dont les tâches bénévoles impliquent de communiquer avec les bénéficiaires de l'organisme semblent exiger des bénévoles immigrants qu'ils puissent s'exprimer assez bien en français afin d'être compris par la clientèle.

Nous avons divisé les tâches bénévoles auprès de la clientèle en deux catégories, soit les contextes d'animation – servir les repas, animer des jeux, coordonner l'aide aux devoirs, participer à une cuisine communautaire, conseiller les clients pour la vente d'article – et les contextes d'intervention – service d'aide psychologique, thérapeutique ou hygiénique auprès de bénéficiaires en difficulté. Dans les contextes d'animation, seule une maîtrise de la langue suffisante du bénévole immigrant, pour être compris par les bénéficiaires, est exigée par les recruteurs. Également, pour certains types de tâches caractérisées par une certaine qualification intellectuelle, le français écrit est exigé de la part de ces recruteurs – faire aide aux devoirs, cuisiner à partir de recettes inscrites dans un livre. En ce qui concerne les contextes d'intervention, la maîtrise de la langue est également exigée par les recruteurs afin que le bénévole immigrant et l'utilisateur puissent communiquer avec aisance. Il semble toutefois que ce type de service auprès de la clientèle exige davantage d'habiletés sociales que les activités d'animation auprès de la clientèle, ce qui se traduit pour un bénévole immigrant par une certaine connaissance de la société québécoise. Dans les contextes bénévoles d'animation dont il a été question précédemment, les tâches bénévoles ne consistent pas à dialoguer intimement avec un usager pour lui venir en aide ou le soutenir. De

plus, ces tâches bénévoles, la plupart du temps, sont supervisée par un responsable de l'organisme. À l'inverse, dans les contextes d'intervention, les bénévoles interagissent individuellement avec les bénéficiaires de l'organisme, et ce sans la supervision d'un responsable, dans le cadre de services d'aide axés sur la discussion intime entre le bénévole et l'usager. Ce rapport particulier entre les bénévoles et les bénéficiaires, qui exige davantage d'autonomie et d'habiletés sociales de la part des bénévoles que dans les activités d'animation, semble inciter les recruteurs de ce type d'organisme à exiger des bénévoles immigrants qu'ils aient une certaine familiarité avec la société québécoise, qu'ils connaissent les particularités et les besoins de la clientèle, et ce afin de s'exprimer et d'intervenir efficacement auprès des bénéficiaires en difficulté. Ainsi, les recruteurs d'organisme offrant des services d'intervention semblent éprouvent une certaine insécurité à intégrer un bénévole immigrant ayant une connaissance limitée de la société québécoise qui limiterait ses habiletés sociales lors des interactions avec les bénéficiaires. Cette exigence de la part de ces recruteurs vise possiblement à éviter des dérapages possibles incontrôlés de la part d'un bénévole immigrant, par mécompréhension de l'univers culturels québécois, dans des contextes bénévoles où sont exploitées l'autonomie et les habiletés sociales des bénévoles.

Par ailleurs, les recruteurs expriment une grande ouverture à l'idée d'intégrer un bénévole immigrant présentant un phénotype distinct – la couleur de la peau – ou une expression verbale marquée par un accent permettant de deviner une différence culturelle. En effet, indépendamment du type de service ou du type de clientèle, les recruteurs n'éprouvent aucune réticence à intégrer un bénévole immigrant présentant ces particularités socioculturelles et physiques.

Or, il semble que la différence religieuse et culturelle visible, particulièrement lorsqu'elle se manifeste par le port du voile musulman en milieu bénévole, soit problématique pour certains recruteurs. Une réflexion s'impose concernant ces réticences exprimées. Tout d'abord, comment doit-on interpréter l'argument apparemment non fondé des recruteurs selon lequel la clientèle de l'organisme éprouverait des réticences à l'égard d'une personne musulmane portant le voile ? À notre avis, il importe de considérer l'aspect organisationnel, afin de saisir pleinement la signification des réticences de la clientèle invoquées par les recruteurs. En tant que responsables d'un organisme qui doit remplir une mission auprès d'une clientèle, il nous apparaît logique que les recruteurs affirment la possibilité que leur clientèle manifeste des réticences à l'égard d'une bénévole musulmane portant le voile. Mais les recruteurs, par

l'affirmation d'un argument organisationnel neutre, n'évitent-ils pas aussi, ce faisant, d'exprimer une réticence personnelle qui, selon eux, pourrait être jugée négativement par le chercheur ?

Mais alors, comment expliquer que trois recruteurs expriment une telle anticipation des réticences de leur clientèle, au point de dire qu'ils préféreraient exclure cette bénévole musulmane de l'organisme, alors que la plupart des autres recruteurs ne se soucient guère des conséquences organisationnelles à cet égard? Comme dit précédemment, il semble que les réticences des recruteurs vis-à-vis des personnes musulmanes influencent la représentation qu'ils entretiennent de l'intégration d'une bénévole immigrante portant le voile. Autrement dit, l'anticipation des réticences de la clientèle est « alimentée » par les réticences des recruteurs issues de représentations sociales défavorables des valeurs attribuées aux personnes musulmanes. Ces représentations trouvent leur origine dans le sens commun. Selon Jodelet, la représentation sociale est une connaissance pratique qui permet aux individus d'interpréter le monde et d'établir leur position face aux objets qui les concernent à partir de leurs expériences, de leurs savoirs et de leurs modèles de pensées transmis par la tradition, l'éducation ou la communication sociale. Considérant que les réticences exprimées à l'égard des personnes musulmanes ne prennent pas appui sur des relations négatives vécues avec des bénévoles musulmans, nous pouvons supposer que ces représentations s'ancrent en partie dans la communication sociale produite par les contenus médiatiques à l'égard du port du voile, de la religion musulmane, de la laïcité, etc.

Si l'on s'en tient aux résultats de la présente enquête, les réticences vis-à-vis du port du voile musulman en milieu bénévole, ainsi qu'à l'égard des personnes musulmanes en général, ont été exprimées par certains des recruteurs les plus âgés de notre échantillon. Le tableau qui suit synthétise la représentation des recruteurs vis-à-vis de la différence religieuse et culturelle selon l'âge des répondants :

Tableau 6 : Les types de recruteurs vis-à-vis du port du voile musulman en milieu bénévole selon leur représentation de la différence religieuse et culturelle

	50 ans et moins	Plus de 50 ans
Représentation de la différence religieuse et culturelle	Représentation individualiste	Représentation ethnique
Type de recruteur vis-à-vis du port du voile en milieu bénévole	Recruteur favorable	Recruteur défavorable

Suivant Lipiansky, ces réticences des recruteurs les plus âgés vis-à-vis des valeurs attribuées aux musulmans, que nous avons qualifiées de représentations « ethniques », s’ancrent dans un rapport à l’altérité culturelle qui tend vers l’ethnocentrisme et les préjugés. Il y a une référence à un « nous » québécois par opposition à un « eux » renvoyant aux valeurs qui seraient proprement musulmanes. Cette représentation ethnique des personnes musulmanes semble « alimenter » la réticence manifestée à l’endroit d’une bénévole immigrante portant le voile musulman. Ainsi, nous pouvons qualifier les recruteurs les plus âgés de défavorables vis-à-vis de l’éventualité d’intégrer une bénévole musulmane portant le voile.

À l’opposé, les recruteurs les plus jeunes ont exprimé une représentation « individualiste » de la différence religieuse et culturelle, qui semble davantage favorable à l’intégration d’une bénévole immigrante portant le voile musulman. Bien souvent, ces participants ne font pas référence aux différences religieuses et culturelles qui opposeraient spécifiquement les personnes musulmanes aux autres Québécois. La majorité d’entre eux croient que la plupart des immigrants agissent convenablement dans la société québécoise, et que si certaines difficultés se manifestent, celles-ci s’avèrent des cas isolés. Ainsi, les jeunes recruteurs ne semblent pas avoir cette représentation d’une communauté religieuse et culturelle ayant des valeurs inconciliables avec celles de la société québécoise. Leur discours plutôt nuancé associe les difficultés d’intégration des personnes immigrantes à certains individus, et non à une communauté ethnique entière. Nous qualifions ces recruteurs de favorables vis-à-vis de l’intégration d’une bénévole immigrante portant le voile musulman.

Recommandations

À la suite de cette enquête, nous pouvons proposer quelques recommandations au CABQ vis-à-vis de l’intégration en milieu bénévole des personnes immigrantes. Tout d’abord, il apparaît préférable que les nouveaux arrivants désireux de s’impliquer bénévolement soient

en mesure de s'exprimer convenablement en français. Il s'agit d'une condition d'intégration indispensable en milieu bénévole. Certes, comme nous le mentionnait monsieur Parent, directeur général du CABQ, il n'est pas rare que les nouveaux arrivants qui suivent des cours de francisation désirent s'impliquer bénévolement afin de s'intégrer à la société québécoise et d'améliorer leur maîtrise de la langue française. À cet égard, si la personne immigrante s'exprime difficilement en français, il est préférable que celle-ci s'engage bénévolement dans un organisme dont les tâches bénévoles ne nécessitent pas de communiquer avec la clientèle de l'organisme. Il nous semble que les tâches bénévoles les plus appropriées pour les nouveaux arrivants qui ne maîtrisent pas convenablement la langue française soient celles qui consistent à effectuer des activités manuelles avec d'autres bénévoles de l'organisme. Ainsi, les nouveaux arrivants ont la possibilité d'améliorer leur maîtrise de la langue en interagissant avec les autres bénévoles, ainsi que les responsables salariés de l'organisme.

Or, si le nouvel arrivant désire plutôt s'impliquer auprès d'une clientèle, et que celui-ci s'exprime en français avec une certaine aisance, nous recommandons au CABQ de proposer à ce nouvel arrivant une activité bénévole auprès de la clientèle qui n'est pas axée sur l'intervention individuelle, et non supervisée, auprès de bénéficiaires en difficulté. Il peut s'agir par exemple d'animer des jeux, de participer à une cuisine communautaire, de distribuer les repas, de faire des activités physiques. Outre l'exigence de s'exprimer convenablement en français afin de pouvoir communiquer avec la clientèle, ce type de tâches bénévoles ne semble pas nécessiter d'autres habiletés sociales qui, pour un bénévole immigrant, feraient intervenir une certaine connaissance de la société d'accueil afin d'intervenir efficacement auprès de la clientèle. Tel semble être le cas vis-à-vis des services d'aide à la clientèle, que nous avons qualifié de contexte d'intervention. Ce type de tâche bénévole semble moins convenir à l'intégration d'un nouvel arrivant en milieu bénévole, mais cette possibilité demeure envisageable.

Enfin, nous ne pouvons exclure l'éventualité de la discrimination raciale en milieu bénévole de la part des recruteurs. Dans notre enquête, celle-ci s'est manifestée à l'égard de la différence religieuse visible – le port du voile musulman – chez quelques uns des recruteurs les plus âgés de notre échantillon. Il est toutefois encourageant pour le CABQ de constater que les autres caractéristiques socioculturelles et physiques des bénévoles immigrants – la couleur de la peau, l'accent, l'ethnie – semblent grandement acceptées de la part des recruteurs interrogés lors de cette enquête. Or, nous ne pouvons exclure tout de même la

possibilité qu'il y ait discrimination à l'endroit des personnes immigrantes présentant ces caractéristiques socioculturelles. À cet égard, il apparaît difficile pour le CABQ, de notre point de vue, de poser des actions efficaces afin de faciliter l'intégration d'un bénévole immigrant par rapport à la possibilité qu'il y ait discrimination raciale de la part d'un responsable d'organisme. Chacun des recruteurs est un individu ayant ses représentations propres de l'immigration, de la différence culturelle et des enjeux organisationnels liés à l'intégration d'un bénévole immigrant. Par conséquent, un préjugé défavorable d'un recruteur à l'endroit d'une personne immigrante ayant certaines caractéristiques socioculturelles peut mener à l'exclusion de ce bénévole immigrant.

À la suite de cette étude portant la représentation des recruteurs vis-à-vis de l'intégration d'un bénévole immigrant, nous croyons qu'il serait pertinent pour le CABQ de sonder d'autres acteurs du milieu bénévole vis-à-vis de leurs représentations d'un bénévole immigrant. À cet égard, deux démarches d'enquête nous apparaissent pertinentes. D'une part, il pourrait être intéressant de s'entretenir avec les clientèles de différents organismes afin de savoir si celles-ci éprouvent des réticences à interagir avec un bénévole immigrant. À cet effet, il serait particulièrement pertinent d'interroger les personnes âgées. Nous avons vu que les recruteurs d'organisme pour aînés anticipaient souvent des réactions négatives de la part de leurs bénéficiaires vis-à-vis de l'intégration d'un bénévole immigrant, bien que les relations vécues entre les bénévoles immigrants et les personnes âgées s'étaient toutes avérées positives. Considérant que les organismes pour aînés devraient croître au cours des prochaines années en conséquence du vieillissement de la population, il serait intéressant pour le CABQ de connaître la représentation effective des aînés vis-à-vis d'un bénévole immigrant. D'autre part, nous croyons qu'il serait pertinent de connaître la représentation des personnes immigrantes elles-mêmes vis-à-vis de l'implication bénévole à Québec. Une telle étude permettrait peut-être au CABQ de connaître, du point de vue des personnes immigrantes, divers obstacles qui nuisent à l'implication des personnes immigrantes en milieu bénévole.

BIBLIOGRAPHIE

ACTES DU 1^{ER} COLLOQUE DE LA CHAIRE EN RELATIONS ETHNIQUES

1993 *Le racisme à la fin du 20^e siècle : Une perspective internationale*, Montréal, Les publications de la chaire en relations ethniques.

ANGER, Maurice

1996 *Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines*, Anjou, CEC.

BEHNIA, Behnam

2009 « Les bénévoles immigrants : leurs caractéristiques, contributions et expériences », INSCAN, XXIII, 1 : 3-4.

BOUCHARD, Alain

2005 *Je ne veux pas de ça ici!*, Le Soleil, 5 décembre 2005, page A3

BOUDON, Raymond *et al.*

2003 *Dictionnaire de sociologie*, Paris, Larousse.

CAMILLERI, Carmel et Margalit COHEN-EMERIQUE (dir.)

1989 *Chocs de cultures : Concepts et enjeux pratiques de l'interculturel*, Paris, L'Harmattan.

CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DE MONTRÉAL

2009 *Témoignages de nouveaux arrivants*, Montréal, 2009 [<http://cabm.net/>] (Document consulté le 19 septembre 2009).

CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DE QUÉBEC

2009 *Le rapport annuel 2008-2009 – Le pouvoir d'aider est un cadeau à partager*, Québec, 2009 [<http://cabqinc.net/>] (Document consulté le 12 septembre 2009).

CENTRE D'INFORMATION ET DE RÉFÉRENCE DE LA CAPITALE-NATIONALE
ET DE CHAUDIÈRE-APPALACHES

- 2008- Répertoire des ressources communautaires (211), Québec, Centre d'information et
2009 de référence de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches.

CLOUTIER, Annie et Catherine DUCHESNEAU

- 2008 *Représentations des carrières maritimes : facteurs du choix d'une carrière maritime chez les jeunes québécois*, Québec, Département de sociologie de l'Université Laval.

COMMISSION SCOLAIRE DES DÉCOUVREURS

- 2009 *Éducation des adultes et formation professionnelle*, Québec, 2009, [<http://www.csdecou.qc.ca/fr/>] (Document consulté le 19 septembre 2009).

CSSSVC (Centre de santé et de service sociaux de la Vieille-Capitale)

- 2007 *Les quartiers : lieux d'ancrage et d'intégration?* Québec, Centre de santé et de service sociaux de la Vieille-Capitale.

DUDLEY, Lesley

- 2007 "Integrating volunteering into the adult immigrant second language experience", *Canadian modern language review*, LXIII, 4: 539-561

FÉDÉRATION DES CENTRES D'ACTION BÉNÉVOLE DU QUÉBEC

- 2009 *Boutique en ligne*, Québec, 2009, [<http://www.fcabq.org/>] (Document consulté le 9 octobre 2009).

FISCHER, Gustave-Nicolas

- 1997 *La psychologie sociale*, Paris, Éditions du Seuil.

GAGNON, Éric et André FORTIN.

- 2002 « L'espace et le temps dans l'engagement bénévole ». *Nouvelles pratiques sociales*, XIV, 2 : 66-76.

GAGNON, Éric *et al*

2004 « Donner du sens. Trajectoire de bénévoles et communautés morales : Engagement social et politique dans le parcours de vie », *Lien social et politique*, RIAC, no.51 : 49-57.

GAGNON, Éric *et al*.

2007 « Les temps du soi : Bénévolat, identité et éthique », *Recherches sociographiques*, vol. 48, no1 : 43-64.

GAUTHIER, Benoit (dir.)

2003 *Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données*, Sainte-Foy, Presses de l'Université du Québec.

GROUX, Dominique et Louis PORCHER

2003 *L'altérité*, Paris, L'Harmattan.

HELLY, Denise

2004 « Le traitement de l'Islam au Canada. Tendances actuelles », *Revue Européenne des Migrations Internationales*, vol. 20, no.1 : 47-73.

JODELET, Denise (dir.)

1989 *Les représentations sociales*, Paris, Les presses universitaires de France.

LAMOUREUX, Henri

2002 « Le danger d'un retournement de sens : Portée et limites du bénévolat », *Nouvelles pratiques sociales*, Vol. 15 no2 : 77-86.

LAFORREST, Marcelle et Belhassen REDJEB

1989 *L'intervention sociale non salariée : étude exploratoire de dix pratiques d'assistance bénévole auprès des personnes âgées dans la région de Québec*, Québec, Université Laval.

LAROCHELLE, Claudia et Thomas LAPOINTE

2006 *L'intégration des jeunes issus de l'immigration et des minorités visibles au marché du travail de la ville de Québec*, Québec, Département de sociologie de l'université Laval.

LIPIANSKY, Edmond Marc et Jean-René LADMIRAL

1989 *La communication interculturelle*, Paris, Armand Colin.

MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES

2009 *Présence en 2009 des immigrants admis au Québec de 1998 à 2007, Québec, 1998 à 2007*, [<http://www.micc.gouv.qc.ca>] (Document consulté le 23 octobre 2009).

MIRANDA, Beatriz Dias

2008 *Étude comparative de la représentation sociale des immigrants et des réfugiés chez les étudiants universitaires*, Mémoire de maîtrise, Université Laval.

MOSCOVICI, Serge (dir.)

1992 *Psychologie sociales*, Presses universitaires de France, Paris.

REDJEB, Belhassen

1991 « Du bénévolat au néo-bénévolat », *Nouvelles pratiques sociales*, IV, 2 : 59-79.

ROBICHAUD, Suzie.

1998 *Le bénévolat : entre le cœur et la raison*, Québec, JCL.

SECRÉTARIAT À L'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME ET AUX INITIATIVES SOCIALES

2009 *État de situation de l'intervention gouvernementale en matière d'action communautaire*, Québec, [<http://www.mess.gouv.qc.ca>] (15 novembre).

STATISTIQUE CANADA

2003 *Enquête nationale auprès des organismes à but non lucratif et bénévoles*, Canada, [<http://www.statcan.gc.ca>] (26 octobre).

- 2005 *Connaissance des langues officielles chez les nouveaux immigrants : à quel point est-ce important sur le marché du travail?* Canada, [<http://www.statcan.gc.ca>] (25 octobre).
- 2006 *Recensement canadien de l'an 2006, utilisé dans Population immigrée recensée au Québec et dans les régions en 2006 : caractéristiques générales*, Québec, 2009, [<http://www.micc.gouv.qc.ca>] (21 octobre).
- 2006 *Recensement canadien de l'an 2006, utilisé dans Portrait de la population immigrante de la Ville de Québec*, Québec, 2009, [<http://www.villedequebec.qc.ca>] (21 octobre).
- 2007 *Canadiens dévoués, Canadiens engagés : Points saillants de l'Enquête canadienne de 2007 sur le don, le bénévolat et la participation*, Canada, 2007, [<http://www.statcan.gc.ca/>] (18 septembre).
- 2009 *Définition, sources de données et méthodes*, Canada, 2009, [<http://www.statcan.gc.ca/>] (27 septembre).

TODOROV, Tzvetan

1989 *Nous et les autres*, Paris, Édition du Seuil.

VILLE DE QUÉBEC

2009 *Plan stratégique de la ville de Québec 2004-2008*, Québec, 2004 [<http://www.villedequebec.qc.ca>] (Document consulté le 17 octobre 2009.)

VINSONNEAU Geneviève

2002 *L'identité culturelle*, Paris, Armand Colin.

ANNEXES

ANNEXE 1 SCHÉMA D'ENTREVUE

Bonjour, je me nomme Kevin Rousseau et, dans le cadre du Laboratoire de recherche en sociologie de l'Université Laval, je réalise une enquête par entrevues auprès de recruteurs d'organismes communautaires affiliés au Centre d'action bénévole de Québec. L'objectif de cette étude est de connaître les perceptions qu'ont les recruteurs à l'égard des immigrants bénévoles. Je désire vous poser quelques questions sur vos expériences de travail avec des immigrants bénévoles, sur ce que la différence culturelle peut modifier dans le travail au sein de votre organisme et sur les contraintes organisationnelles auxquelles vous êtes confronté lorsque vous engagez des bénévoles.

Je vous rappelle que vos propos resteront confidentiels. Le nom de votre organisme ne sera pas indiqué dans la présentation des résultats de la recherche. Par contre, la catégorie à laquelle appartient votre organisme pourra être mentionnée dans le but d'analyser les résultats. Tous les documents utilisés ainsi que les enregistrements seront détruits à la fin de la recherche.

Si vous le désirez, vous pouvez recevoir une copie du rapport de recherche qui sera rendu public à la fin du mois d'avril. Vous n'avez qu'à m'indiquer votre adresse de courriel dans la dernière case de ce formulaire (lui transmettre le formulaire à remplir).

Description de l'organisme

1. Pourriez-vous d'abord m'expliquer la mission de votre organisme en me décrivant le type de services offerts, la clientèle visée et le territoire desservi?

2. De façon générale, pourriez-vous me décrire le profil de la population desservie par l'organisme?

- Sexe*
- Âge*
- Situation socioéconomique*
- Besoins particuliers*
- Dispersion géographique*
- Évolution de la clientèle*

3. Quelle est la composition générale de l'organigramme de l'organisme, c'est-à-dire les différents intervenants et leurs fonctions?

- Administration*
- Professionnels*
- Employés*
- Bénévoles administratifs*
- Bénévoles de terrain (spécifier les tâches à accomplir)*

4. De façon générale, pourriez-vous me décrire le profil des bénévoles de l'organisme?

- Sexe
- Age
- Formation dans un domaine
- Nombre d'heures moyen effectué
- Roulement des bénévoles
- Ancienneté

Fonctions et expérience du recruteur dans le domaine du bénévolat

5. Pourriez-vous me décrire vos tâches au sein de l'organisme? (À demander si le répondant n'a pas déjà répondu à la question 2)

6. Pourriez-vous me raconter votre parcours dans le domaine du bénévolat?

Contraintes organisationnelles et difficultés possibles avec des propositions de bénévoles immigrants

6. Quelles sont les sources de financement de l'organisme?

7. Est-ce que certaines exigences doivent être respectées par l'organisme afin d'obtenir le financement demandé?

8. De façon générale, de quelle manière et à quel endroit s'effectue le recrutement des bénévoles?

9. Lors du recrutement des bénévoles, est-ce qu'un profil personnel et social est particulièrement recherché ou favorisé?

- Aptitudes personnelles
- Image extérieure projetée
- Détection d'une formation

-Expérience de travail antérieure
-Nombre d'heure et fréquence de travail garantis par le bénévole

10. Comment envisagez-vous le recrutement de bénévoles immigrants ayant une faible connaissance de la société d'accueil?

-Connaissances limitées de la langue française
-Faible connaissance du bénévolat formel

11. Est-ce que des formations ou des séances préparatoires sont imposées aux nouveaux bénévoles? Si oui, en quoi consistent ces formations?

12. Est-ce que l'organisme dispose de ressources pour intégrer fonctionnellement un bénévole immigrant qui nécessiterait une formation différente ou plus spécifique que celles offertes aux autres bénévoles?

-Temps
-Ressources humaines
-Ressources budgétaires

13. La clientèle a-t-elle certaines attentes vis-à-vis des bénévoles?

14. La clientèle peut-elle éprouver certaines réticences face aux bénévoles immigrants?

15. Qu'est-ce que vous feriez si la clientèle éprouvait des réticences face à un bénévole immigrant?

-Attribution de tâches ou de clients aux bénévoles immigrants en fonction des réticences de la clientèle

-Intervention effectuée à l'endroit de la clientèle pour résoudre la situation

-Autres actions entreprises pour résoudre la situation

Expériences avec des bénévoles immigrants

16. Êtes-vous ou avez-vous été en relation avec des bénévoles immigrants? Si oui, quel type de bénévolat ces immigrants devaient-ils effectuer? (Si non, passer à la question 20)

- Tâches effectuées
- Population desservie
- Durée de l'expérience bénévole

17. De façon générale, pouvez-vous me décrire le profil de ces bénévoles immigrants?

- | | | |
|---------------------------------|----------------------|----------------------|
| -Sexe | -Origine ethnique | -Phénotype |
| -Âge | -Langue(s) parlée(s) | -Tenue vestimentaire |
| -Situation socioprofessionnelle | -Religion | -Accent |
| - Formation | -Mœurs | |
| -Expérience de travail | | |

18. Comment évaluez-vous la qualité de l'action bénévole accomplie par ces immigrants?

19. Comment évaluez-vous la qualité des relations entre ces bénévoles immigrants et les autres acteurs de l'organisme?

- Autres bénévoles
- Population desservie
- Recruteur des bénévoles (participant)

Représentations sociales de l'altérité culturelle et de l'immigration

20. Comment envisagez-vous la sélection d'un bénévole culturellement différent, c'est-à-dire qu'il adhère à une religion différente, qu'il ait des mœurs différentes, une ethnie différente, etc.?

21. À compétences et aptitudes égales, qui favoriseriez-vous entre un candidat d'origine québécoise et un candidat d'origine ethnique différente et de religion différente, si vous ne pouviez retenir qu'un seul de ces candidats?

22. Comment envisagez-vous la sélection d'un bénévole immigrant physiquement distinct, c'est-à-dire qu'il ait une couleur de peau différente, une tenue vestimentaire culturellement différente et un accent lorsqu'il s'exprime?

23. Si vous ne pouviez retenir qu'un seul de ces candidats, qui favoriseriez-vous à compétences et aptitudes égales entre un candidat d'origine québécoise et un candidat immigrant physiquement distinct de par sa couleur de peau, sa tenue vestimentaire et son accent?

24. Comment entrevoyez-vous la qualité du travail bénévole effectué par une personne issue d'une culture étrangère ainsi que la qualité des relations entretenues avec les autres acteurs de l'organisme?

25. Que pensez-vous des politiques québécoises favorisant l'arrivée massive d'immigrants à chaque année?

26. Que pensez-vous des accommodements religieux et culturels accordés aux gens d'origine étrangère dans les endroits publics?

Exemples : -le kirpan et la religion sikhe
-le tchador chez les femmes musulman

27. Croyez-vous que les immigrants vivant au Québec agissent convenablement ou si au contraire, pensez-vous qu'ils causent des difficultés?

-S'ils causent des difficultés, par quels groupes ethniques?
-S'ils causent des difficultés, quel genre de difficultés?

Relations personnelles avec des immigrants en dehors du contexte de l'implication bénévole

28. Indépendamment du contexte bénévole, êtes-vous ou avez-vous déjà été en relation avec des personnes immigrantes dans votre entourage? Si oui, de quel type de relation s'agit-il avec ces personnes immigrantes?

29. De façon générale, pouvez-vous me décrire le profil de ces personnes immigrantes?

-Sexe	-Origine ethnique
-Âge	-Langue(s) parlée(s)
-Nombre d'années depuis l'immigration	
-Situation socioprofessionnelle	
-Formation détenue	

30. Comment évaluez-vous la qualité de votre relation avec ces personnes immigrantes?

ANNEXE 2
SCHÉMA D'OPÉRATIONNALISATION

Description de l'organisme

Concepts	Dimensions	Sous-dimensions	Indicateurs
Profil de l'organisme	Description de l'organisme	-Raison d'être de l'organisme	-Mission(s) de l'organisme
		-Composition de l'organisme (effectifs)	-Administration -Employés -Professionnels -Bénévoles administratifs -Bénévoles de terrain
		-Services offerts	-Types de services offerts -Différentes tâches à accomplir par les bénévoles
		-Type de clientèle desservie	-Age moyen -Sexe -Situation socioéconomique -Besoins particuliers -Dispersion géographique -Évolution de la clientèle
		-Profil des bénévoles	-Age moyen -Sexe -Formation dans un domaine -Nombre d'heures moyen effectuées -Ancienneté -Roulement des bénévoles

Profil du répondant

Concepts	Dimensions	Indicateurs
Profil du répondant	-Profil social	-Age -Scolarité -Domaine de formation -Expériences bénévoles antérieures
	- Fonction(s) dans l'organisme	-Temps passé dans le présent organisme -Salarié ou bénévole -Description des tâches

Les expériences vécues

Concepts	Dimensions	Sous-dimensions	Indicateurs
Expériences vécues (s'il y a lieu)	Expériences avec des personnes immigrantes dans l'entourage du participant	-Représentation de la relation	-Nature de la relation - Qualité de la relation
		-Caractéristiques socioculturelles de l'immigrant	-Origine ethnique -Langue(s) parlée(s)
		-Caractéristiques sociodémographiques de l'immigrant	-Nombre d'années écoulées depuis l'immigration -Sexe -Age -Situation socioprofessionnelle -Formation
	Expériences avec des bénévoles immigrants	-Nature de l'expérience bénévole	-Type de tâches effectuées -Type de clientèle desservie -Durée de l'expérience
		-Représentation de la relation	-Relation avec la clientèle -Relation avec les autres bénévoles -Relation avec le participant
		-Caractéristiques socioculturelles de l'immigrant	-Origine ethnique -Langue(s) parlée(s) -Religion -Mœurs
		-Caractéristiques perceptibles de l'immigrant	-Phénotype -Tenue vestimentaire -Accent
		-Caractéristiques sociodémographiques de l'immigrant	-Nombre d'années écoulées depuis l'immigration -Sexe -Age -Situation socioprofessionnelle -Formation -Expérience de travail

Les contraintes organisationnelles

Concepts	Dimensions	Sous-dimensions	Indicateurs
Contraintes organisationnelles	Financement de l'organisme		<ul style="list-style-type: none"> -Origine du financement -Condition à remplir pour l'obtention du financement
	Recrutement des bénévoles	-Critères de recrutement	<ul style="list-style-type: none"> - Profil personnel et social des bénévoles recherchés -Profil professionnel (formation, expérience de travail) -Engagement du bénévole (entente sur la durée et la fréquence de l'engagement)
		-Représentation des particularités d'un candidat bénévole par rapport aux critères de recrutement recherchés à priori	<ul style="list-style-type: none"> -Connaissance limitée de la société d'accueil -Connaissance limitée de la langue française -Connaissance limitée du bénévolat formel
		-Modalités de recrutement	-Manière et lieu de recrutement des bénévoles
		Formation	-Description des formations
	-Ressources disponibles pour un candidat nécessitant une formation différente ou plus spécifique que celle offerte aux autres bénévoles		<ul style="list-style-type: none"> -Temps -Ressources humaines -Ressources budgétaires

	Relation de service avec la clientèle	-Exigence de la clientèle	- Les attentes vis-à-vis les bénévoles - Les réticences vis-à-vis un bénévole immigrant
		-Représentation des interventions requises face aux réticences éventuelles de la clientèle à l'égard d'un bénévole	-Attribution de tâches ou de clients à un bénévole en fonction des réticences de la clientèle -Intervention de l'organisme auprès de la clientèle -Autres actions entreprises pour résoudre la situation

L'altérité culturelle

Concepts	Dimensions	Indicateurs
Rapport à l'altérité culturelle	Représentation de l'altérité culturelle en dehors du contexte de bénévolat	- Opinion sur les politiques québécoises favorisant l'immigration - Opinion sur les agissements des immigrants - Opinion sur les accommodements raisonnables
	Représentation de l'altérité culturelle dans un contexte de bénévolat	- Opinion sur la réalité du bénévolat accompli par un immigrant. - Représentation d'un candidat bénévole présentant des spécificités socioculturelles -Représentation d'un candidat bénévole présentant des spécificités visibles.

ANNEXE 3
LETTRE DE SOLLICITATION DE L'ÉTUDIANT-CHERCHEUR



Québec, X novembre 2009

Objet : Recherche sur les représentations associées aux bénévoles immigrants

Madame, Monsieur,

Dans le cadre du Laboratoire de recherche du Département de sociologie de l'Université Laval (enseignement pratique de recherche de premier cycle), je réalise une enquête pour le Centre d'action bénévole de Québec (CABQ). Dans un contexte où les bénévoles sont de plus en plus demandés, et alors que la ville de Québec accueille de plus en plus d'immigrants, le CABQ veut connaître les représentations que se font les recruteurs de différents organismes de la région de Québec des bénévoles immigrants.

Pour mener à bien cette recherche, j'effectuerai des entrevues individuelles, en janvier prochain, auprès de personnes responsables du recrutement des bénévoles dans différents organismes communautaires de la région de Québec. Je sollicite votre participation en tant que recruteur de bénévoles pour prendre part à l'une de ces entrevues individuelles, laquelle sera d'une durée d'environ une heure. Si vous acceptez de participer à l'enquête, je pourrai me déplacer dans vos locaux pour vous rencontrer ou, si vous le désirez, nous pourrons réaliser l'entrevue dans un autre lieu de votre choix. Les questions abordées lors de cette entrevue concernent les différents facteurs qui peuvent influencer la représentation des responsables du recrutement face au bénévolat immigrant. Les entrevues feront l'objet d'un enregistrement audio sur support numérique. Toutes les données recueillies dans le cadre de cette enquête demeureront anonymes et confidentielles.

Dans les jours à venir, je vous contacterai par téléphone pour savoir si vous êtes disposés à participer à cette recherche et pour vous fournir plus d'information sur celle-ci si vous le désirez.

En vous remerciant de votre collaboration, je vous prie de recevoir, Madame, Monsieur, mes plus sincères salutations.

Étudiant-chercheur

Kevin Rousseau

Téléphone : (418) 204-4180

Courriel : kevin.rousseau.1@ulaval.ca

ANNEXE 4
LETTRE DE SOLLICITATION DU CABQ

Québec, le 9 novembre 2009

**Objet : Besoin de votre collaboration pour mener à terme
une recherche portant sur l'intégration des immigrants
via le bénévolat dans les organismes communautaires**

Madame,
Monsieur,

Dans le cadre de son plan de cours, un étudiant-chercheur du département de sociologie de l'université Laval a accepté d'effectuer un projet soumis par le Centre d'action bénévole, concernant l'intégration des immigrants par le bénévolat. Grâce à ses nombreux membres, le Centre d'action bénévole de Québec peut lui donner l'opportunité de rejoindre facilement des organismes recrutant bon nombre de bénévoles.

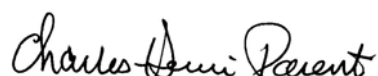
Parmi nos organismes membres, vous a été sélectionné puisque vous répondez exactement aux critères de la recherche.

Je vous serais très reconnaissant de lui consacrer le temps requis à cette enquête. Grâce à votre collaboration, il pourra mener notre projet à terme.

Après analyse, c'est avec grand plaisir qu'il vous fera parvenir les résultats de cette recherche.

Recevez, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Le directeur général,



P.J. Lettre d'explication de l'étudiant-chercheur, monsieur Kévin Rousseau.

ANNEXE 5 Formulaire de consentement



Représentations associées aux bénévoles immigrants : étude comparative axée sur les types d'organismes communautaires

-Formulaire de consentement-

Cette recherche est effectuée dans le cadre du Laboratoire de recherche du Département de sociologie de l'Université Laval (enseignement pratique de recherche de 1^{er} cycle), en réponse à un appel d'offres émanant du Centre d'action bénévole de Québec (CABQ).

Objectifs

Cette recherche vise à mieux comprendre les représentations qu'ont les responsables du recrutement des organismes communautaires à l'égard des bénévoles immigrants.

Modalités de participation à la recherche

La participation à la recherche consiste à prendre part à une entrevue individuelle d'une durée d'environ 60 minutes et portant sur les représentations associées aux bénévoles immigrants. Les thèmes abordés seront les suivants : la description de l'organisme et des services offerts, les diverses contraintes organisationnelles, la représentation de l'altérité culturelle ainsi que les expériences vécues avec des bénévoles immigrants, s'il y a lieu.

Le participant n'est pas tenu de parler sur tous les sujets abordés et demeure libre de ne pas répondre à toutes les questions qui lui sont adressées.

Les entrevues seront enregistrées sur support numérique.

Risques, inconvénients et avantages pour le participant

Cette recherche ne présente pas de risques connus. La participation à la recherche permettra aux participants de contribuer à une meilleure compréhension des enjeux qui sous-tendent le recrutement des bénévoles immigrants au sein des organismes communautaires de la région de Québec.

Participation volontaire et droit de retrait

Le participant est libre de participer à ce projet de recherche et peut en tout temps décider de s'en retirer sans avoir à se justifier et sans subir de préjudice quelconque. S'il décide de mettre fin à sa participation, il peut communiquer avec l'étudiant-chercheur aux coordonnées indiquées dans ce document. Tous les renseignements personnels le concernant seront alors détruits.

Confidentialité et gestion des données

Toutes les informations obtenues dans le cadre de cette recherche demeureront confidentielles et anonymes. Seuls le chercheur y aura accès. Les noms et prénoms des participants de même que leurs titres, leur fonction, et tout autre renseignement susceptible

de les rendre identifiables ne paraîtront dans aucun rapport. De plus, tous les noms d'organisme resteront confidentiels. Si des extraits d'entrevue devaient être cités dans le rapport de recherche, ceux-ci seront présentés de façon à protéger l'anonymat des participants.

Les données seront conservées au domicile de l'étudiant-chercheur et seront détruites à la fin de la recherche.

Plaintes ou critiques

En cas de plaintes ou critiques, le répondant est invité à s'adresser à la direction du Département de sociologie à l'adresse suivante :

Pavillon Charles-De Koninck bureau 3469
Cité universitaire
Québec, Canada
G1V 0A6
Téléphone : (418) 656-2227
Télécopieur : (418) 656-7390
Courriel : soc@soc.ulaval.ca

Diffusion des résultats

Un rapport faisant état des résultats de la recherche sera diffusé auprès des personnes et organismes intéressés et sera remis à Charles-Henri Parent, directeur général du CABQ.

Signatures

Je soussigné(e) _____ consens librement à participer à la recherche intitulée : « Représentations associées aux bénévoles immigrants : étude comparative axée sur les types d'organismes communautaires ». J'ai pris connaissance du formulaire et je me déclare satisfait des explications, précisions et réponses que le chercheur m'a fournies quant à ma participation à ce projet. Je comprends que je peux mettre fin à ma participation en tout temps sans avoir à subir de conséquence ou de préjudice et sans devoir justifier ma décision.

Signature du participant, de la participante

Date

Je déclare avoir expliqué le but, la nature, les avantages, les risques et les inconvénients du projet de recherche au participant, avoir répondu au meilleur de ma connaissance aux questions posées et avoir fait l'appréciation de la compréhension du participant.

Signature de l'étudiant-chercheur

Date

Étudiant-chercheur

Kevin Rousseau
Téléphone : (418) 204-4180
Courriel : kevin.rousseau.1@ulaval.ca

