

MEMOIRE

présenté par le

CONSEIL CENTRAL DE MONTREAL (CSN)

devant le

COMITE CONSULTATIF DE LA COMMUNAUTE  
URBAINE DE MONTREAL SUR LES RELATIONS  
INTER-CULTURELLES ET INTER-RACIALES

au sujet de la

qualité et l'accessibilité des services  
de la Communauté Urbaine de Montréal

février 1988



Le Conseil Central de Montréal (CSN) qui regroupe plus de 70,000 syndiqué-e-s de la grande région de Montréal s'intéresse à la cause des minorités ethniques et des minorités visibles pour plusieurs raisons.

Un des principes de base de notre mouvement veut que nous défendions également toutes les travailleuses et tous les travailleurs quelle que soit leur nationalité, leur race, leur langue et leur origine sociale. Ce parti-pris pour la cause immigrante s'est manifesté à plusieurs occasions et a donné lieu à quelques activités dont le colloque "Immigration et unité ouvrière" en février 1982, des campagnes de syndicalisation axées sur des secteurs à forte concentration ethnique et en 1985 à la mise sur pied d'un comité immigration.

Comme organisme régional de la CSN enraciné dans son milieu et voué à la défense des conditions de travail et de vie de la population, la réalité démographique de Montréal nous interpelle .

Le recensement de 1981 révèle en effet que sur un total de 525,955 personnes nées dans un pays étranger et habitant le Québec, quelque 452,865 sont concentrées à Montréal et dans les environs. Ces données ne permettent d'identifier que les immigrantes et les immigrants de première génération et ne donnent aucune indication quant au nombre de celles et ceux qui sont implantés chez nous depuis plus longue date. Il y a aussi les

quelques 180,000 personnes qui résident sur le territoire et appartiennent à des minorités dites "visibles ou audibles". Ces personnes sont confrontées à des degrés divers à des problèmes d'intégration, de représentation au sein de la société et aspirant à juste titre à un traitement exempt de discrimination et respectueux de leur culture d'origine.

Enfin rappelons que la présence des minorités ethniques et des minorités visibles dans nos rangs fait partie de notre réalité quotidienne. Entre octobre 1982 et mars 1983, le Conseil Central de Montréal (CSN) procédait à l'étude des noms de ses 66,475 syndiqué-e-s de l'époque pour identifier à quelle ethnie, elles et ils appartenaient. La méthode utilisée ne permettait pas de départager les différentes ethnies composant les groupes d'origine francophone ou anglophone parmi nos rangs. Néanmoins nous avons dénombré à ce moment quelque 10,039 personnes regroupées en dix catégories d'origines ethniques autres que syndiqué-e-s francophones ou anglophones de régions diverses. C'est sans doute cette réalité de tous les jours, qui fait en sorte que des travailleuses et des travailleurs appartenant à plus de 30 pays d'origine se côtoient dans des centaines d'entreprises et luttent ensemble pour des objectifs communs de justice sociale, qui explique le mieux notre engagement à cette cause.

Aussi nous sommes heureux de pouvoir nous exprimer sur la question des relations inter-culturelles et inter-raciales, sans toutefois être expert en la matière. Les questions abordées dans la présente consultation sont à la fois très larges et très précises en ce sens qu'elles réfèrent spécifiquement aux services dispensés par la CUM. A cet égard, nous déplorons le court laps de temps octroyé pour la préparation des mémoires. Cette contrainte aura empêché une recherche très fouillée sur les questions en consultation et aura sûrement écarté plusieurs groupes directement visés.

Quant à nous, nous limiterons notre intervention à quelques éléments seulement soit l'égalité en emploi et les programmes d'accès à l'égalité en emploi, la formation inter-culturelle et inter-raciale, l'égalité dans les services et le traitement des plaintes puis enfin les communications et l'information.

#### Les programmes d'accès à l'égalité et l'égalité en emploi.

Au Conseil Central de Montréal (CSN), nous tentons depuis de nombreuses années d'éliminer toute forme de discrimination. Nous cherchons à donner à toutes et tous des chances égales d'accéder à l'emploi et de travailler dans de bonnes conditions. Pour y arriver, nous savons qu'il faut s'attarder sur des groupes spécifiques particulièrement discriminés et absents de certaines catégories d'emploi. Dans ce cas, nous avons toujours appuyé le concept d'action positive sous la forme de programme d'accès à

l'égalité. Nous constatons que les minorités ethniques et particulièrement les minorités visibles, sont quasi absentes parmi les effectifs salariés de la CUM et qu'il y a lieu d'intervenir par le biais de programme d'accès à l'égalité. Aussi nous nous réjouissons de l'initiative entreprise par le comité consultatif visant à améliorer la représentativité des minorités ethniques et visibles au sein de ses effectifs.

#### Le plan d'accès à l'égalité de la STCUM.

Nous avons eu l'occasion de prendre connaissance du plan d'accès à l'égalité de la STCUM qui comporte deux objectifs:

- 1) rendre son effectif représentatif des différents éléments composant la population qu'elle dessert (volet égalité dans l'emploi)  
et
- 2) s'assurer que la STCUM rend le même service de qualité, exempt de toute forme de discrimination, à toutes ses clientèles (volet égalité dans les services).

Nos commentaires sont les suivants:

Nous sommes en accord sur le principe et l'objectif énoncés dans le document qui vise à augmenter le nombre de candidature provenant des membres des minorités ethniques et des minorités visibles. Par ailleurs nous jugeons ce plan trop parcellaire et timide à plusieurs égards.

Nous reconnaissons que le concept même de minorités culturelles pose des problèmes de définition. Nous admettons qu'il est difficile de connaître la situation réelle des différentes communautés culturelles au plan de l'emploi. Nous savons que chacune de ces minorités ne butte pas au même problème de discrimination en emploi. A l'heure actuelle, les données pertinentes pouvant par exemple servir à établir des quotas, sont incomplètes.

Sans que cette étape ne soit franchie, nous doutons que les mesures annoncées suffisent à corriger les effets de la discrimination et à augmenter la représentativité des minorités ethniques au sein de la STCUM. En restreignant son action à des mesures de promotion au niveau des offres d'emploi on risque fort de n'atteindre que les groupes les moins discriminés.

Certaines communautés culturelles se heurtent à des obstacles importants qu'il faut franchir pour atteindre l'égalité. A preuve pensons aux difficultés particulières aux immigrantes et immigrants de première génération pour faire reconnaître la formation ou les expériences de travail acquises dans un autre pays. La barrière linguistique n'est pas négligeable non plus. Plusieurs peuvent avoir une bonne connaissance de la langue parlée mais éprouvent des difficultés à écrire correctement le français. Pensons enfin aux autochtones hors réserves, qu'on oublie bien souvent en pensant à tort que leur sort ne relève que du gouverne-

ment fédéral.

Le plan d'accès à l'égalité de la STCUM ne doit pas se limiter à des mesures parcellaires et éparses. Il doit viser des mesures qui favorisent l'embauche préférentielle de candidates et candidats issus des minorités ethniques et des minorités visibles, voir à la mise en place de programmes spéciaux de recrutement, de programmes spéciaux de formation et de perfectionnement pour les membres des minorités culturelles.

Soulignons que ces mesures peuvent être appliquées dans le respect des règles d'ancienneté et sans entraîner de mise à pied. Il est nécessaire à notre avis d'associer les syndicats concernés dans l'élaboration de ces programmes.

Enfin le plan d'accès à l'égalité devrait aussi comporter des mesures permettant d'apprentissage du français; la barrière linguistique étant un obstacle important lors d'une recherche d'emploi.

En terminant mentionnons que la CUM pourrait avoir intérêt à généraliser ce type de programme là où le nombre d'employé-e-s le justifie.

La formation inter-culturelle et inter- raciale.

A notre avis les éléments d'une formation en cours d'emploi s'adressant aux employé-e-s de la CUM doivent viser les objectifs suivants:

- Préparer les employé-e-s de la CUM à vivre et oeuvrer dans une société multi-ethnique.

- Leur apprendre à connaître les membres des communautés culturelles et ce dans le but de les amener à communiquer harmonieusement avec eux.

Nous croyons qu'un programme de formation inter-culturel et inter-racial doit être élaboré en étroite collaboration avec les ressources suivantes:

- . des personnes originant des organisations des communautés culturelles;
- . des employé-e-s de la CUM;
- . et au besoin avec des personnes spécialisées en éducation inter-culturelle.

Cette formation pourrait être dispensée par des personnes issues des communautés culturelles. Le Répertoire des organismes des communautés culturelles du Québec nous indique que plus de 1,200 organismes oeuvrent au sein d'une centaine de communautés ethniques dont un bon nombre interviennent sur le territoire de l'Ile de Montréal. La CUM aurait tout intérêt à utiliser ces ressources qui de par leur travail d'intervention ou de service auprès des immigrantes et immigrants contribue à une meilleure intégration de leur clientèle à la communauté québécoise.



Pour nous, un programme de formation inter-culturel et inter-racial doit comporter les éléments suivants:

- Une partie information concernant les vagues d'immigration enregistrées au Québec (le pays d'origine des immigrantes et immigrants, les causes à l'origine du déplacement de ces populations, etc.)
- La connaissance des conditions de vie et des situations sociales des communautés ethniques vivant au Québec.

De plus, afin de permettre aux employé-e-s de la CUM de bien saisir certaines difficultés d'intégration des nouveaux arrivants, ce programme devrait comporter des éléments de connaissance des sociétés et des cultures d'origine, et ce afin d'être en mesure de faire face à de nombreux malentendus culturels.

Ce programme de formation doit proposer aux employé-e-s de la CUM des modèles différents de comportements à l'endroit des membres des communautés ethniques. Le moyen que nous privilégions pour atteindre cet objectif repose sur la présentation de mises en situations concrètes confrontant les employé-e-s de la CUM aux différentes réalités dans les services qu'ils dispensent. Cette démarche devrait permettre aux employé-e-s de détecter eux-même certains comportements ou attitudes négatives à l'égard des membres des minorités ethniques et des minorités visibles, des réflexes malheureux relevant des préjugés et des stéréotypes.

### Traitement des plaintes et égalité dans les services à la clientèle à la STCUM.

Nous souscrivons aux objectifs généraux formulés dans le plan d'accès à l'égalité de la STCUM quant à la nécessité de développer les aspects "service à la clientèle" axée sur l'excellence des services dispensés par la Société et la dimension des relations avec la clientèle bien que nous ayons parfois une approche différente quant aux moyens à prendre pour les atteindre.

La STCUM est sûrement saisie de nombreuses plaintes émanant des usagères et usagers des transports publics. Certaines originent plus spécifiquement de la nature même et de la quantité des services offerts par la Société, d'autres mettent probablement en cause la qualité des relations avec la clientèle. La notion même d'égalité dans les services implique que l'on s'intéresse à ces deux grandes catégories de plaintes, puisque la première soulève la question de l'accessibilité aux services et la seconde vise à garantir des relations avec la clientèle qui soit exempte de toute discrimination et empreinte de courtoisie.

S'il existe plusieurs canaux pour disposer des plaintes, soit les enquêtes conduites par chacun des services concernés ou encore les tribunaux dans d'autres cas, nous constatons l'absence de tout mécanisme indépendant de surveillance quant à la qualité des services dispensés par la STCUM. Un tel mécanisme serait de nature à garantir une plus grande transparence et une meilleure

ethniques.

Quant aux informations à diffuser aux minorités ethniques et à recevoir de ces groupes, il nous apparaît important de ne pas négliger les réseaux naturels que se sont donnés ses communautés, à savoir les différentes associations ethniques.

Ces associations pénètrent beaucoup plus efficacement ces milieux et peuvent contribuer à aplanir les difficultés inhérentes aux barrières linguistiques principalement en regard des nouvelles et nouveaux arrivants. Ces dernières sont pour la plupart confrontées à des problèmes de sous-financement chroniques. Il appartient à chaque pallier de gouvernement (dont la CUM et les municipalités) de les soutenir et voir à leur consentir les moyens nécessaires à leur bon fonctionnement.

Si les associations ethniques ont un rôle important à jouer auprès des communautés culturelles, il ne faudrait pas pour autant que l'ensemble des palliers de gouvernement se désengagent de leur responsabilité. En ce sens la CUM devrait produire et diffuser de la documentation en français et dans les principales langues portant sur les services qu'elle dispense et sur les éléments susceptibles de favoriser l'intégration à la société francophone. Cette documentation devrait être accessible dans les associations ethniques, auprès des organismes publics (CLSC, DSC, écoles, centres culturels, de loisirs ou sportifs, bibliothèques, etc.) de

même que dans les milieux de travail à forte concentration ethnique.

Enfin, il nous semble que la CUM attache beaucoup d'importance à rejoindre les nouvelles et nouveaux arrivants à travers les COFI. Les informations dont nous disposons nous amène plutôt au constat suivant:

"Les critères d'admission sont très stricts et les cours ne se donnent que du lundi au vendredi. C'est ainsi que plusieurs nouvelles et nouveaux arrivants ne peuvent, dans les faits, suivre les cours offerts dans les COFI soit parce qu'elles et qu'ils ne répondent pas aux critères, travaillent pendant la semaine ou n'ont pas accès aux allocations de formation. Elles et ils se dirigent alors vers les organismes qui oeuvrent auprès des communautés culturelles et qui offrent dans plusieurs cas des contenus et des horaires beaucoup plus adaptés aux besoins des immigrantes et des immigrants". ("Pour une politique syndicale de l'immigration". Document présenté par le comité confédéral d'immigration soumis au conseil confédéral de la CSN à Montréal les 17, 18 et 19 septembre 1987).

Nous concluons que la CUM doit diversifier ses moyens pour rejoindre et intégrer davantage les immigrantes et les immigrants, mais aussi faire preuve de responsabilité, d'imagination et d'audace pour mieux accueillir et intégrer les nouvelles et nouveaux arrivants.

#### La langue.

La position de la CSN et du Conseil Central de Montréal (CSN) a toujours été de réclamer le maintien et même le renforcement de la loi 101 pour une meilleure protection du français au Québec. Dans sa plate-forme sur l'immigration la CSN rappelle:

"La loi 101 visait à intégrer les immigrantes et les immigrants à la communauté francophone mais les services gouvernementaux en ce qui concerne l'apprentissage de la langue française, entre autres, ne sont pas à la hauteur des objectifs recherchés et des besoins de la population immigrante. Lorsqu'on constate que 40% des nouvelles et des nouveaux immigrants déclarent ignorer le français et l'anglais au moment de leur arrivée au Québec et que 39% des femmes immigrées établies au Québec depuis plus de dix ans ne savent toujours pas s'exprimer en français, il y a de quoi s'inquiéter sur la survie à long terme de la culture et de la langue françaises. Au Québec, où le fait français reste toujours constamment menacé, il est particulièrement important que tous les efforts soient consentis par le gouvernement pour favoriser l'apprentissage du français. C'est pourquoi plusieurs songent à préconiser l'enseignement du français sur les lieux de travail non seulement pour favoriser l'apprentissage de la langue française mais également pour aider à la francisation des lieux de travail.

Par ailleurs, l'intégration ne se résume pas qu'à l'apprentissage du français. Le Québec devrait songer à implanter de nouveaux programmes incitatifs pour attirer les immigrantes et les immigrants vers la communauté francophone".

Nous sommes conscients qu'il n'est pas de la compétence de la CUM de voir à ce que les immigrantes et immigrants disposent des moyens nécessaires à une intégration adéquate à la communauté francophone. Par ailleurs, on ne peut passer sous silence, que Montréal et sa région sont les premières concernées par la protection du fait français et par la proportion d'immigrantes et immigrants qu'elles reçoivent. En conséquence nous insistons auprès de la CUM et des municipalités qui la composent pour qu'elles usent de tout leur pouvoir de représentation auprès du gouvernement pour que:

**Tous les immigrants et immigrantes devraient pouvoir apprendre le français dès leur arrivée au Québec.**

En conséquence,

La CSN demande le renforcement de l'application de la loi 101 en matière d'affichage et d'enseignement.

La CSN demande également que toutes les mesures nécessaires soient prises pour implanter des programmes d'apprentissage du français, accessibles à tous entre autres:

- diffuser de l'information dans les communautés ethniques sur les programmes, les lieux, les horaires, les modalités d'inscription, etc....

- ouvrir les cours dispensés dans les COFI et autres établissements à tout nouvel arrivant, quel que soit son statut,

- ajuster les horaires de ces cours afin que tous puissent y participer,

- instaurer des services de garde pour favoriser l'implication des femmes immigrantes,

- établir des programmes spéciaux de subvention pour suppléer au manque à gagner des personnes suivant ces cours,

- obliger les entreprises où se retrouvent des travailleuses et des travailleurs immigrants d'implanter des programmes subventionnés d'apprentissage du français sur les lieux et pendant les heures de travail, afin de faciliter l'apprentissage de la langue et de franciser les milieux de travail (ces mesures devaient s'appliquer aux entreprises comptant 20 employé-e-s ou plus).

("Pour une politique syndicale de l'immigration". document présenté par le Comité confédéral d'immigration, soumis au conseil confédéral de la CSN à Montréal les 17, 18 et 19 septembre 1987).

Enfin même si nous considérons que la CUM a des efforts à faire en terme d'information en plusieurs langues auprès principalement des nouvelles et nouveaux arrivants, il faudrait tout de même qu'elle évite l'écueil de donner dans une politique qui tourne au multilinguisme en perdant de vue nos objectifs de maintenir le français comme seule langue officielle au Québec.

crédibilité de la Société auprès du public.

A ce chapitre nous formulons les suggestions suivantes:

Mise sur pied d'un comité indépendant d'examen des plaintes et de relation avec les usagères et usagers composé de représentantes et représentants des citoyens désignés, pour un mandat de 2 ans, par le Conseil de la CUM après consultation auprès des organismes qui comptent parmi leur rang bon nombre d'usagères et d'usagers du transport public. Le nombre de membres composant ce comité reste à déterminer. Toutefois un certain nombre de sièges devraient être réservés pour garantir une représentation de certaines clientèles cibles soit les minorités culturelles, les personnes âgées, les handicapé-e-s.

Ce comité devrait avoir un mandat suffisamment large pour examiner l'ensemble des plaintes sans se limiter à celles qui ne regardent que les relations avec la clientèle. Le comité aurait à formuler auprès des instances appropriées les recommandations qui s'imposent tant en terme d'amélioration des services proprement dits, qu'en terme de mesures susceptibles de corriger certaines lacunes dans les relations avec la clientèle. Il apparait essentiel qu'un tel comité évite de se transformer en tribunal ou de s'immiscer dans les mesures disciplinaires. Il doit à notre avis traiter chacune des plaintes non pas comme si elles étaient formulées contre un individu, mais bien comme si elles étaient adressées à la STCUM en regard de la qualité des services qu'elle dispense.

Le comité serait appelé à rendre public chaque année un rapport de ses activités et de ses recommandations.

Une politique de communication et d'information.

La question de la qualité des relations inter-culturelles et inter- raciales sur le territoire de la CUM peut certainement être améliorée par une politique adéquate de communication de cet organisme et de ses diverses composantes. A la CUM, on parle de plus en plus des communautés culturelles, un effort devrait être fait pour ne plus se limiter à "dire" cet aspect de notre réalité et chercher davantage à le "montrer". Il est important d'intégrer cette préoccupation dans chacune des activités de publicité, de promotion ou d'information de la CUM et de ses organismes.

Nous avons là à la fois un moyen de combattre certains préjugés à l'égard des minorités et aussi d'atténuer auprès de ces groupes l'impression souvent très vive d'être traité avec discrimination quant ils ont recours aux services dispensés par la CUM.

Pour ce faire, il faut être particulièrement vigilant quant aux rôles que l'on confie, sur le plan de l'image, aux membres de communautés culturelles. L'objectif doit être clair: briser les stéréotypes, s'attaquer aux préjugés, transmettre une image positive de l'immigration et de l'apport fourni par les minorités