

**Forum sur la valorisation de la diversité et la lutte contre la discrimination,
Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion du Québec**

Synthèse des activités réalisées par

le Centre d'aide aux familles latino-américaines (CAFLA)

en partenariat avec

la Chambre de commerce latino-américaine du Québec (CCLAQ),

la Fondation LatinArte,

Hispanidad Québec et

le Laboratoire interdisciplinaire d'études latino-américaines (LIELA)

CAFLA, 7075, rue St-Hubert, Montréal

Québec H2S 2N1

514-273-8061

consultation@cafla.ca

Montréal, 15 décembre 2017

1. Principaux enjeux des activités

Comme le montre le recensement de 2016, la population hispanophone d'origine latino-américaine constitue, avec la population arabophone, surtout d'origine maghrébine, l'un des deux principaux groupes ethnolinguistiques issus de l'immigration dans la société québécoise actuelle : 144,995 et 171,185 personnes respectivement. Durant la dernière décennie (2006-2015), environ 8,400 personnes immigrantes en provenance d'Amérique latine ont été admises chaque année en moyenne au Québec et la tendance semble se maintenir. Bien que cette population soit très hétérogène, il est pourtant possible d'identifier certaines problématiques qui lui sont particulières et qui semblent affecter, souvent négativement, l'expérience d'intégration de bien de ses membres.

Il faut d'abord noter que, comparativement à d'autres, les immigrant-e-s d'Amérique latine, dans leur ensemble, se distinguent par un plus grand trilinguisme, par une plus forte proportion d'unions interethniques et par l'utilisation plus fréquente du français à la maison et au travail. Ces caractéristiques, ainsi que leur niveau de diplomation universitaire similaire à celui des autres groupes issus de l'immigration et leur provenance, pour la plupart d'entre eux, de pays démocratiques d'Indice de développement humain élevé, suggèrent un excellent potentiel d'intégration et de mobilité sociale. Cependant, ce potentiel ne se manifeste pas pleinement dans leur insertion dans le marché du travail et dans d'autres sphères de la société québécoise.

En effet, les indicateurs de performance économique des Latino-américain-e-s du Québec révèlent un décalage par rapport à leur capital humain et social. Selon les données de l'Enquête nationale auprès des ménages réalisée par Statistiques Canada en 2011, les Québécois-e-s qui s'identifient avec la catégorie minoritaire de « Latino-américain » affichaient collectivement un taux de pauvreté plus élevé que celui calculé pour l'ensemble des « minorités visibles ». En fait, au début de la décennie en cours, le revenu moyen de la population d'origine latino-américaine était même légèrement inférieur à celui des minorités identifiées avec les catégories « Arabe » et « Noir ».

Il va de soi que les enjeux sont différents, car la population d'origine latino-américaine est moins susceptible de subir les effets d'une discrimination fondée sur la « race » ou la religion. Cependant, pour bien des personnes immigrantes non-francophones qui s'intègrent à la société québécoise, un enjeu capital est posé par la barrière linguistique et, notamment, par ce qui est parfois vécu comme de la discrimination fondée sur l'accent et sur les difficultés au plan de la maîtrise du français. Il ne s'agit pas d'une simple question de « bien parler » la langue, ou encore d'une « question de temps » dans le processus d'acculturation mais de la persistance des stéréotypes associés à un soi-disant « caractère latin » qui relie faussement la qualité de la performance linguistique aux présumées compétences intellectuelles, ce qui peut entraîner des blocages considérables dans le marché du travail au plan des embauches et des promotions.

La discrimination fondée sur la langue n'est pas généralement inscrite dans les cadres normatifs fondamentaux, mais cette forme de stigmatisation a déjà fait l'objet de procédures judiciaires au Québec. Aussi, par exemple, l'Enquête de Statistiques Canada sur la diversité ethnique de 2002 incluait « votre langue ou accent » sur la liste des quatre raisons principales de discrimination (avec « votre appartenance ethnique ou culturelle », « votre race ou la couleur de votre peau » et « votre religion »). C'est pourquoi nous

avons visé à ce que la barrière linguistique ne devienne pas doublement pénalisante, en empêchant la pleine participation des hispanophones aux activités d'échange autour de la valorisation de la diversité et de la lutte contre la discrimination.

2. Objectifs, clientèle visée et activités réalisées

Ce projet visait donc à favoriser la participation des personnes issues de l'immigration latino-américaine dans les activités sur la valorisation de la diversité et la lutte contre la discrimination. Bien que l'on puisse arguer que la participation dans un tel processus ne devrait pas obéir a priori à des critères identitaires (parce que l'on ne veut pas valider une logique « communautariste », ou parce qu'on rejette les catégories « officielles » de l'ethnicité), nous avons considéré que certaines raisons justifiaient pleinement une telle approche dans le contexte québécois actuel :

- 1) La réalité socioéconomique de beaucoup de personnes latino-québécoises révèle l'existence de difficultés importantes au plan de leur intégration, cela malgré le constat de plusieurs conditions qui leur sont objectivement favorables, y compris les affinités culturelles dont beaucoup de Québécois-e-s francophones se réclament (notamment par l'apprentissage très répandu de l'espagnol). Il semble évident que des mécanismes de discrimination subtiles mais puissants sont à l'œuvre, notamment en lien avec les stéréotypes très spécifiques qu'il a fallu adresser avec beaucoup de sensibilité et compréhension durant les activités.
- 2) Une enquête récemment effectuée par le Laboratoire interdisciplinaire d'études latino-américaines de l'UQAM auprès de plus de 1000 personnes d'origine latino-américaine qui résident au Québec a montré que l'expérience de la discrimination linguistique est généralisée au sein de cette population. Même les répondants qui disent maîtriser le français ont fréquemment vécu ou témoigné des incidents de discrimination en raison de la langue ou de l'accent. Il fallait donc éviter que les participants aux activités se sentent intimidés ou découragés dans l'expression de leur vécu en raison des barrières linguistiques.
- 3) Un certain nombre de personnes d'origine latino-américaine se trouvent dans une situation objective d'isolement linguistique. Il s'agit non seulement de plusieurs réfugié-e-s politiques peu scolarisé-e-s dont même l'espagnol est déficitaire (parfois en raison de leur origine paysanne ou autochtone), mais aussi du cas grandissant des Latino-américain-e-s sans papiers, par définition très vulnérables à la discrimination.

Les activités réalisées ont suscité la participation d'environ 200 personnes. Bien que nous n'ayons pas recensé de manière méthodique toutes leurs caractéristiques identitaires, nous avons pu constater une grande diversité en termes de nationalité d'origine, de statut et trajectoire migratoire et d'âge, ainsi que la présence de plusieurs participants appartenant à des minorités sexuelles.

3. Les partenaires dans la réalisation des activités

Le CAFLA, l'organisme porteur de ce projet, s'est joint à d'autres organisations pour créer la Coalition pour l'intégration latino-qubécoise afin de promouvoir la participation des Québécois-e-s d'origine latino-américaine et antillaise, notamment mais pas exclusivement hispanophones, dans les activités en lien avec le Forum sur la valorisation de la diversité et la lutte contre la discrimination:

- ***Centre d'aide aux familles latino-américaines*** (Cecilia Escamilla, Directrice générale; Arianna Farinola, Présidente du Conseil d'administration)
- ***Chambre de commerce latino-américaine du Québec*** (Hector Giraldo, Directeur général)
- ***Fondation LatinArte*** (Angela Sierra, Directrice générale)
- ***Hispanidad Québec*** (Eliana Jaramillo, Présidente; Claudia Sarracini, Vice-présidente)
- ***Laboratoire interdisciplinaire d'études latino-américaines*** (Victor Armony, Co-directeur)¹

Les partenaires de la Coalition pour l'intégration latino-qubécoise travaillent dans divers domaines d'activité (services sociaux et intégration, médias et culture, affaires et emploi, éducation et recherche), avec une perspective d'ouverture vers l'ensemble de la société québécoise, même si leur point d'ancrage est celui de l'identité d'origine latino-américaine, elle-même pan-ethnique et complexe. Ces organisations contribuent, chacune à sa manière, à l'intégration des personnes issues de l'immigration d'Amérique latine et des Antilles, ainsi qu'à la valorisation de leur apport collectif au Québec.

Les partenaires ont offert leur expertise par domaine, leurs réseaux (membres, contacts, listes de diffusion) et leur apport direct à l'organisation des activités (aide à la logistique, animation des rencontres, etc.).

Les activités réalisées ont commencé par la tenue d'une Journée de réflexion le 21 octobre 2017, suivi d'une série d'Ateliers thématiques.

Outre ce rapport de synthèse, la Coalition pour l'intégration latino-qubécoise a soumis, le 30 novembre 2017, un mémoire auprès du Ministère de l'immigration, de la diversité et de l'inclusion intitulé « Les Québécoises et Québécois d'origine latino-américaine : une population bienvenue mais reléguée? ».

¹ La présente annexe a été préparée par Victor Armony, professeur au Département de sociologie de l'Université du Québec à Montréal et codirecteur du Laboratoire interdisciplinaire d'études latino-américaines (LIELA). Le LIELA a assuré la coordination scientifique des activités réalisées par la Coalition.

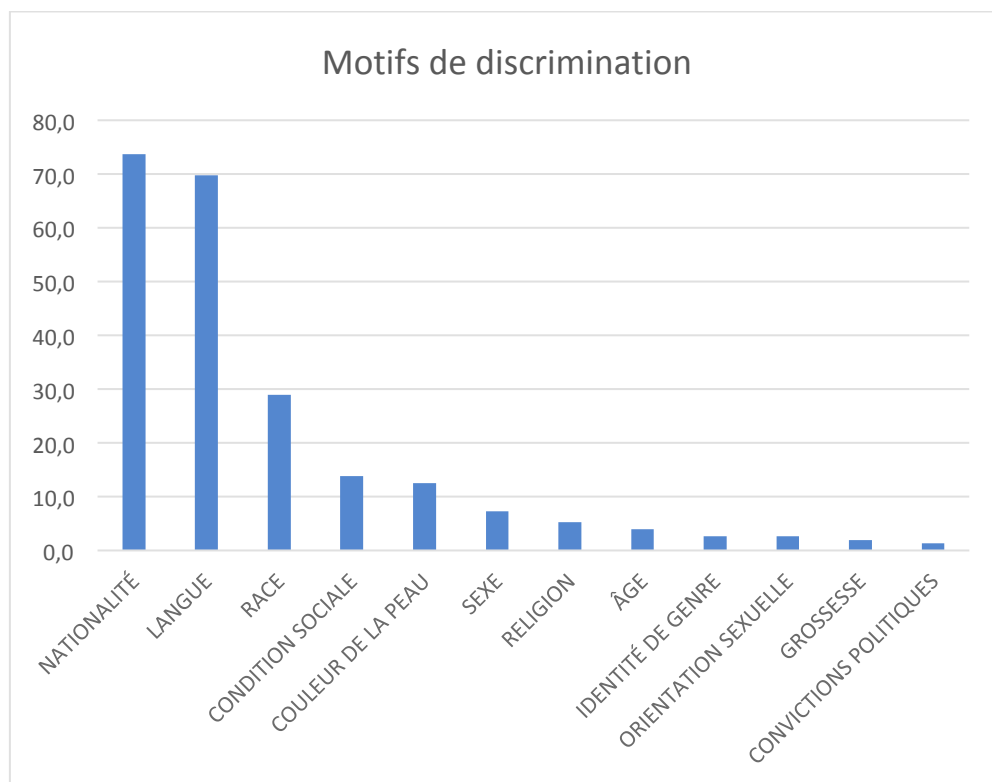
4. Synthèse des histoires et des expériences recueillies

Dans le cadre des activités réalisées, les participants ont partagé leurs histoires et expériences en lien avec les enjeux de la diversité ethnoculturelle et de la discrimination dans les différents domaines de la vie sociale. Au total, 90 femmes et 62 hommes se sont exprimées sur leur vécu et ont apporté leur perspective sur ces enjeux. Voici quelques éléments pour décrire ce groupe :

- 98.7% s'identifient comme « Latino-américain-e »;
- 24 personnes déclarent aussi une ascendance autochtone, 3 personnes s'identifient comme « Noir-e » et 3 autres comme « Asiatique »;
- 55.3% sont catholiques et 30.3% disent ne pas avoir de religion;
- 8 personnes appartiennent à une confession non chrétienne (bouddhiste, juive, musulmane).

Ces données nous rappellent qu'il est nécessaire d'écarter d'emblée l'idée reçue d'une supposée homogénéité « raciale » ou religieuse des personnes issues de l'immigration latino-américaine et antillaise. Des différences de genre, d'orientation sexuelle et de classe sociales traversent aussi cette population, sans parler des origines nationales variées.

Dans l'ensemble, huit personnes sur dix (80.3%) dans le groupe ont dit avoir été victimes de discrimination depuis son arrivée au Québec. Le graphique suivant montre le poids relatif de chaque motif de discrimination évoqué.



Une analyse quantitative du vocabulaire dans les témoignages écrits et transcrits permet de repérer les principaux thèmes autour desquels les participants structurent leur discours :

Mot	Fréq.	Mot	Fréq.	Mot	Fréq.
français	78	accent(s)	36	collègue(s)	20
expérience(s)	71	entrevue(s)	36	éducation	20
entreprise(s)	70	université(s)	34	chef / boss	20
immigrant(e-s)	69	opportunité(s)	33	racisme	20
travail / emploi(s)	62	plainte(s)	33	école(s)	18
latino(s)	54	aide(r)	30	espagnol	18
parler	51	origine	29	peur	18
discrimination	47	service(s)	28	anglais	16
langue	45	étude(s)	27	agent	15
professionnel(le-s)	42	gouvernement	27	argent	15
droit(s)	40	organisme(s)	27	maison	15

On y voit ressortir nettement la question linguistique (français, parler, langue, accent, espagnol, anglais) comme un thème récurrent dans la prise de parole des participants. Le domaine de l'emploi est référé par plusieurs termes (entreprise, travail, emploi, professionnel, chef), ainsi que ceux de l'éducation (université, études, éducation, école) et du gouvernement et des organismes publics (service, gouvernement, organisme, agent). Les participants font allusion aux injustices vécues (discrimination, racisme) et aux aspects reliés à une telle problématique (droit, plainte, aide, peur).

Voici quelques exemples qui illustrent la teneur des témoignages :

- *Une cheffe dans mon entreprise qui commence à imiter mon accent espagnol quand je parle en français.*
- *Le professeur prenait la difficulté qu'avait ma mère dans l'apprentissage du français pour s'en moquer auprès de ses camarades de classe.*
- *M'appeler péjorativement 'l'espagnole' pour faire remarquer mon accent à un autre collègue, me faire répéter plusieurs fois la même phrase parce qu'ils disaient ne pas me comprendre.*
- *À partir de ce moment, j'avais honte de parler parce que je ne savais pas ce que les gens allaient penser de mon accent et de ma façon de parler.*
- *La discrimination pour ne pas bien parler la langue est une discrimination passive et silencieuse, laquelle est difficile de démontrer.*

Se moquer de la manière de parler d'une personne immigrante n'est pas une plaisanterie inoffensive. Quand cela arrive de manière répétée, l'individu ciblé comprend qu'une frontière invisible le sépare de la société « normale », celle d'un « nous » qui semble se fermer devant la différence. Il va de soi que cela peut générer un sentiment d'impuissance

et miner l'estime de soi, d'autant plus si cela se manifeste dans le milieu scolaire ou professionnel, des espaces où l'on est jugé régulièrement sur la base du talent et de l'effort. De plus, cette frontière empêche, dans certains cas, de bénéficier d'un traitement équitable :

- *Je lui ai fait savoir que mon accent n'était pas important, mais qu'il devait écouter ma demande.*
- *La personne a prêté plus d'attention à mon accent et ne m'a pas laissé expliquer la situation.*
- *Quand on te laisse parler, on te dit qu'ils ne te comprennent pas à cause de mon accent, peut-être je ne trouve pas les mots adéquats en français pour bien m'exprimer, ou ils finissent par invalider mon expérience professionnelle et mon opinion.*
- *Ils m'expliquent avec beaucoup de gestes et grimaces comme si je n'étais pas capable de comprendre et je me vois forcée de dire que mon accent ne me rend pas stupide et que je comprends correctement.*

La langue – surtout l'accent avec lequel le français est parlé – fait partie d'une représentation de « l'étranger ». En ce sens, à l'instar d'autres « marqueurs » de différenciation par rapport à la norme sociale (la couleur de la peau, le port de signes religieux), la façon de prononcer dévoile une origine que l'on connecte parfois à des généralisations abusives qui vont au-delà d'une simple question d'habileté linguistique. Le fait de parler avec moins d'aisance la langue locale activera, auprès de certains individus, le recours à des préjugés très négatifs à l'égard de la personne « différente » :

- *À l'école, les enfants harcèlent mon fils parce qu'il est mexicain et ils lui disent qu'il est un criminel.*
- *À l'école, on demande à ma fille si nous vivons dans une hutte et elle a été victime de discrimination pour la couleur de sa peau.*
- *Il m'a volé mon espace de stationnement et il m'a dit 'Latino, rentre dans ton pays, tu ne sais même pas parler'*
- *Il y avait une femme qui m'a crié devant tous les autres dans le magasin quand je l'ai saluée. Elle m'a demandé qu'est-ce que moi je faisais en travaillant là si je ne savais pas parler.*

Il existe la perception, répandue parmi les participants, que l'entrée et l'avancement dans le marché du travail comporte des barrières systémiques, en ce que l'origine immigrante opère comme un élément de disqualification, occasionnellement invoqué en tant que règle neutre et objective (le niveau de maîtrise du français), mais qui permet de stigmatiser, même en se dédouanant par un appel à l'intérêt ou au bien-être des « autres » : les clients, les élèves, etc. :

- *Dans 90% des entrevues de travail, dès qu'ils entendent un accent, tu vois déjà leur manque d'intérêt et ils te font quitter en moins de 10 minutes.*
- *'Vous avez un fort accent latino et je ne peux pas prendre le risque d'affecter l'apprentissage du français des enfants'.*

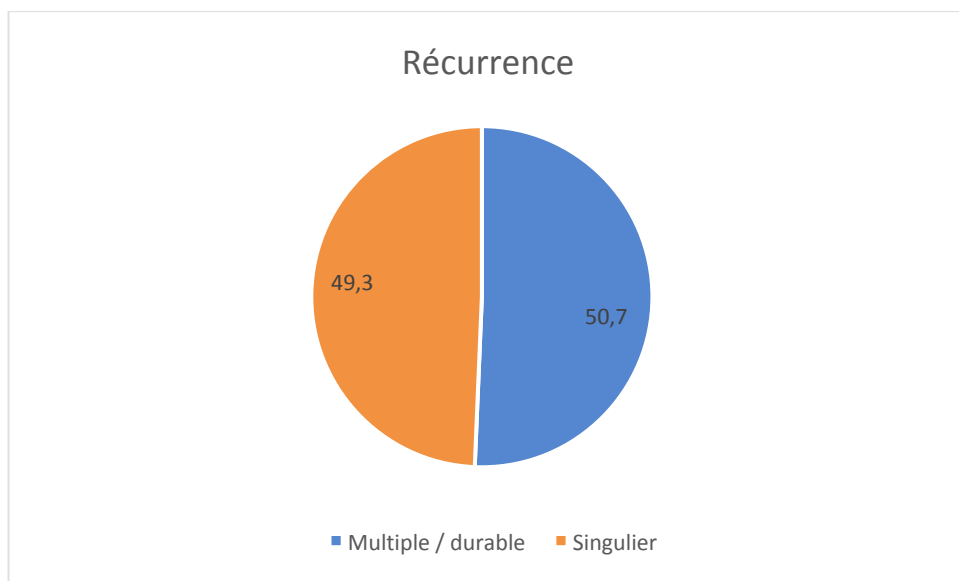
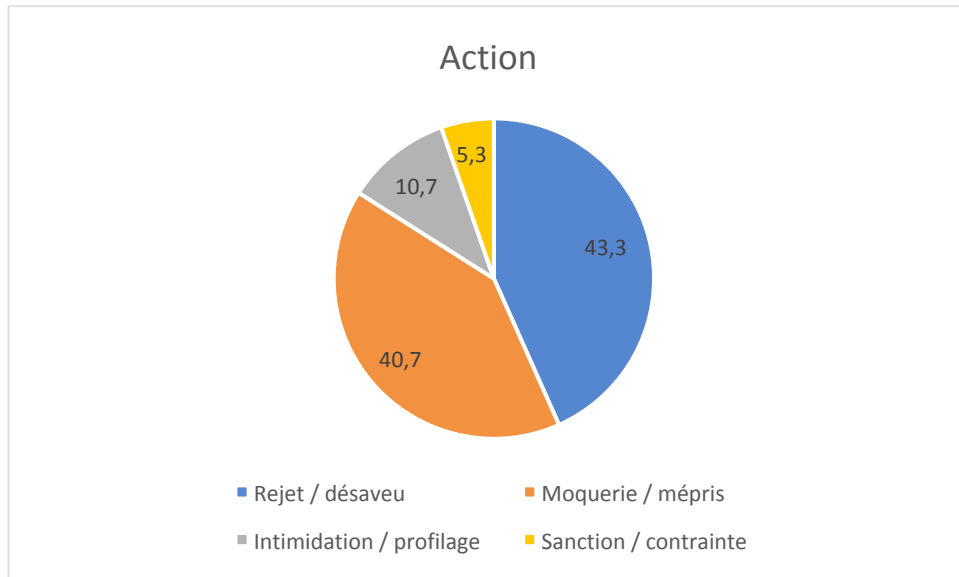
- *Il fallait trouver une personne pour devenir conseillère des familles parmi les employées de l'entreprise privée ou j'ai travaillé mais la personne en charge de la sélection du personnel a considéré que mon accent hispanophone était très fort et que je ne mérite pas de faire part des personnes à être interviewées.*
- *Quand l'immigrant ne connaît pas suffisamment sa nouvelle langue, il subit le harcèlement et la surcharge de travail, parce qu'il ne sait pas comment se défendre et quels sont ses droits.*
- *Ce n'est pas une seule fois, dans différentes situations je trouve que le fait de ne pas parler le français comme ils le parlent ou de ne pas avoir le français comme langue maternelle, beaucoup de fois ils sous-estiment mes capacités professionnelles.*

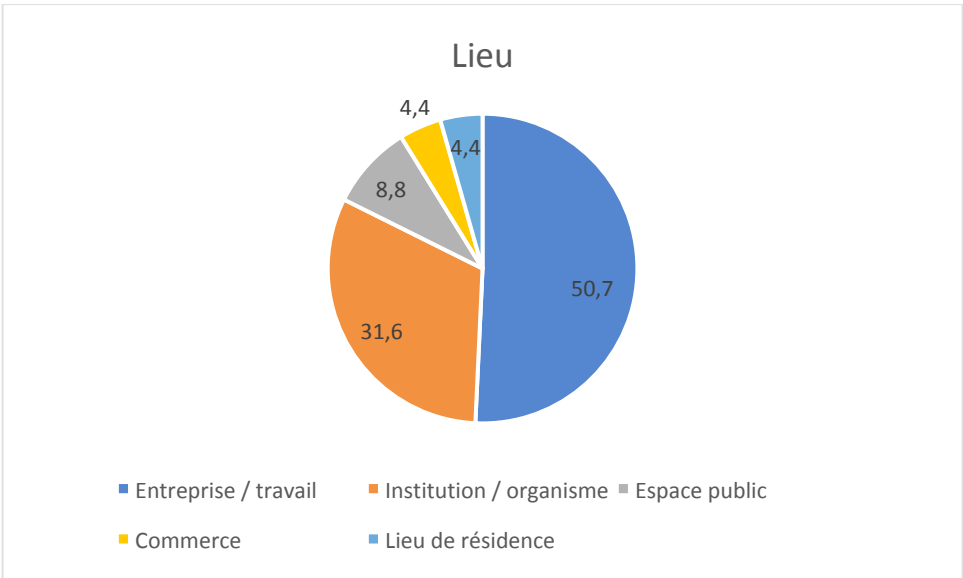
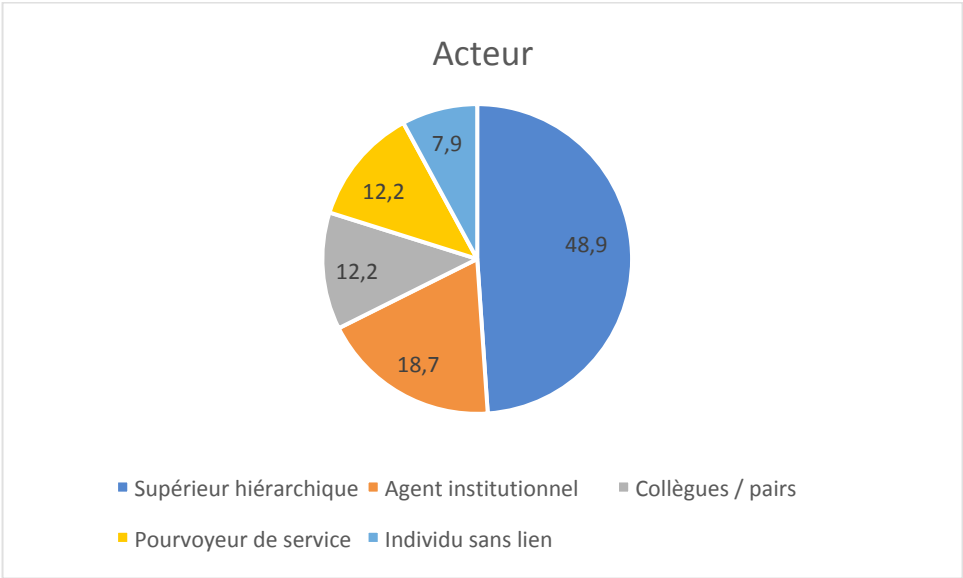
En dernière instance, les attitudes dégradantes envers les personnes immigrantes peuvent avoir des conséquences extrêmement graves, comme la perte d'emploi, des blocages dans l'accès aux services gouvernementaux, l'insécurité et le déni de droits :

- *On m'a renvoyé de mon emploi parce que, selon les propriétaires de l'entreprise, en tant que réceptionniste, j'avais trop d'accent pour répondre aux Québécois.*
- *Les opportunités pour avancer dans la compagnie ne sont pas là pour les Latinos, ce qui nous condamne à stagner au niveau du salaire et ne pas avoir accès à la mobilité sociale.*
- *En discutant avec un représentant du gouvernement, après 13 ans que je vis à Montréal, il me demande de passer le téléphone à quelqu'un qui parle bien le français.*
- *Je suis allé demander un rendez-vous médical et la dame m'a traité très mal... elle m'a renvoyé vers quelqu'un d'autre tout en me boudant dès qu'elle a vu que je ne m'exprimais pas clairement en français.*
- *J'ai été victime de violence conjugale de la part d'un Québécois et les policiers qui sont venus après mon appel à 911 ne m'ont pas emmené à une maison de refuge pour femmes ; ils m'ont enfermé dans la patrouille et ils m'ont traité horriblement quand ils ont vu que je ne parlais pas français.*
- *Mais beaucoup de gens ne le font pas en raison de la peur ou de la méconnaissance de leurs droits, parce qu'ils ne savent pas comment le faire ou simplement ils préfèrent ne rien dire pour éviter les problèmes.*

Afin de mieux cerner les principales caractéristiques des expériences vécues, nous avons codifié l'ensemble des témoignages de discrimination sur la base du (a) type d'action ou évènement (geste ou comportement : moquerie, mépris, insulte, intimidation, profilage, intimidation ; prise de décision ou exercice d'autorité : rejet, désaveu, sanction, contrainte), (b) récurrence (singulière, multiple, étendue sur le temps), (c) type d'acteur (agent institutionnel, incluant des autorités; supérieur hiérarchique, incluant les professeurs et recruteurs pour un emploi; collègues, camarades de classe, connaissances; pourvoyeur de service : vendeur, chauffeur d'autobus, locateur; individu anonyme ou sans lien) et (d) lieu (institution ou organisme, incluant le milieu de l'enseignement; espace public, incluant le transport; entreprise et milieu du travail; commerces; lieu de résidence).

Les graphiques suivants présentent la distribution des témoignages en fonction de la typologie des actes de discrimination.





Cette analyse montre que la majorité des actes discriminatoires rapportés par les participants correspondent aux gestes de rejet et de désaveu – par exemple, le refus d’un emploi ou d’une promotion, la dévaluation du travail ou des compétences de la victime – et aux instances de moquerie ou mépris provoquées, par exemple, par l’identité culturelle et par les préjugés associés à l’origine nationale ou ethnique de la victime. Ces situations paraissent souvent neutres ou subtiles dans le contexte même de l’interaction (un sous-entendu, une blague, etc.) mais leurs conséquences peuvent s’avérer très significatives (blocages sur le parcours scolaire, faible intégration au marché du travail, difficulté dans l’accès aux services de santé, entre autres) et leur impact économique et psychologique – en raison de leur caractère récurrent dans la moitié des cas – peut devenir durable et s’étendre à d’autres domaines de la vie personnelle et sociale. Il faut par ailleurs remarquer que 16% des expériences (près d’une sur six) revêtent une dimension de contrainte (par exemple, par un gardien de sécurité ou un agent de police), de déni de droit ou service (par exemple, par un fonctionnaire public) ou d’agression (harcèlement, menace, etc.).

Ceci dit, le cas de figure le plus habituel est celui d’une discrimination qui se déroule dans le milieu du travail (51%) de la part d’un supérieur hiérarchique (49%). En deuxième lieu, les situations prennent place dans des institutions ou organismes et, moins fréquemment, dans des lieux publics (la rue, le transport en commun, etc.), des commerces et dans le lieu de résidence (par exemple, le bloc d’appartements ou le voisinage). On peut donc conclure que l’expérience de la discrimination vécue par les personnes issues de l’immigration latino-américaine est généralement liée aux barrières linguistiques qui, au-delà des enjeux fonctionnels de la communication, tendent à activer les stéréotypes du « latino ». Ces stéréotypes reposent, entre autres, sur la perception négative des habilités intellectuelles et de l’éthique du travail des personnes latino-américaines, ainsi que sur des préjugés autour de leur présumée déviance sociale (violence, incivilité, corruption, etc.). Le fait que la « personnalité » latino-américaine soit par ailleurs appréciée (comme « chaleureuse », « festive », « sympathique », etc.) peut encore contribuer à une dévalorisation au plan des compétences professionnelles : ces traits s’opposent à l’idée de l’employé (ou de l’étudiant) « modèle » à qui l’on accorde la rémunération (ou la note) la plus élevée. Ces citations illustrent la façon dont la langue, comme marqueur identitaire, s’articule aux préconçus malheureusement trop diffusés des « latinos » comme *cheap labor* et comme délinquants :

- *Un conseiller en emploi, en raison de mon origine, cherchait à me dissuader de postuler à des postes qualifiés. J’avais mes diplômes universitaires et j’étais trilingue, mais il insistait sur le fait que, comme je venais d’arriver et j’avais un accent, c’était mieux de postuler à un emploi non qualifié, comme surnuméraire, réceptionniste ou secrétaire pour commencer. Lui-même était biaisé et pour moi cela a été une micro-agression. Je suis sortie en pleurs et me sentant dévalorisée.*
- *Je me fais dire souvent que je dois travailler plus fort à cause que je suis latino et je n’ai pas le droit à des pauses au travail.*
- *C’est très désagréable et même humiliant d’être discriminé pour ton origine. Nous venons pour travailler et aller de l’avant, en contribuant à l’économie locale. C’est très injuste que d’être associé à un délinquant seulement parce que nous sommes latinos.*

- *La cheffe disait que les Mexicains sont les pires ... et elle me donnait du travail extra sans rémunération.*
- *Ils nous font toujours des commentaires péjoratifs par rapport au couleur de la peau ou au fait que nous ne parlons pas parfaitement le français. Chaque fois que je rencontre quelqu'un pour la première fois, on me demande si les Colombiens consomment beaucoup de drogues et si nous en avons à vendre.*

5. Solutions et mesures identifiées par les participants

Les participants ont fait plusieurs suggestions face à la problématique de l'inclusion de la diversité et de la lutte contre la discrimination dans tous les espaces de la vie sociale. Sur la base des commentaires, échanges et propositions recueillies, nous pouvons formuler la liste suivante de solutions à prioriser :

- I. ***Développer des campagnes publiques de sensibilisation à la diversité.*** Il est essentiel de combattre les préjugés dans tous les milieux. Il est évidemment beaucoup plus grave quand ce sont les figures d'autorité qui font appel aux stéréotypes (et encore pire quand cela devient du profilage), mais la lutte contre les attitudes et les comportements discriminatoires doit s'inscrire au cœur du vivre-ensemble et atteindre l'ensemble de la population québécoise. En ce sens, on pourrait s'inspirer de la vaste campagne de sensibilisation intitulée « Les compétences d'abord », lancée par le gouvernement français en 2016. Les préjugés se nourrissent de l'ignorance et de l'indifférence et parfois même d'une bienveillance mal placée (condescendante, paternaliste). Les personnes issues de l'immigration latino-américaine perçoivent une problématique spécifique à leur égard : les « latinos » seraient vus comme étant destinés au travail non-qualifié et leur façon de parler serait associée à un niveau inférieur d'éducation et d'intelligence (comme on voit dans le témoignage d'une femme qui doit dire que « *mon accent ne me rend pas stupide* »).
- II. ***Renforcer l'accès et la qualité des programmes de francisation.*** La vaste majorité des personnes issues de l'immigration en provenance de l'Amérique latine embrassent le français et l'utilisent au travail et dans la vie quotidienne. Beaucoup d'entre elles ressentent une grande frustration quand, en parlant le français, leur relatif manque de fluidité orale et leur accent hispanophone deviennent un obstacle à l'inclusion. La personne immigrante se trouve alors injustement dévalorisée, malgré ses efforts linguistiques : on lui dira qu'elle « ne veut pas » apprendre ou qu'elle « n'est pas capable » de le faire. Les programmes de francisation doivent être élargis, y compris au niveau de l'admissibilité (actuellement limitée aux immigrants récents au statut permanent). Il est nécessaire, également, d'assurer un suivi et de mettre en place des mesures d'accompagnement et d'amélioration continue. Aussi, la formation phonétique devrait devenir un volet de la francisation.

- III. ***Fournir une formation interculturelle aux fonctionnaires et pourvoyeurs de services.*** Beaucoup de témoignages rendent compte de traitements impolis, grossiers, voire ouvertement intolérants de la part d'agents gouvernementaux ou de membres du personnel d'entreprises publiques, dont le transport en commun. Cette forme de rejet n'est pas banale, même si les gestes semblent, en soi, relever plus d'un manque de politesse que de xénophobie ou de racisme. Pourtant, un chauffeur d'autobus ou un préposé du métro qui ne rend pas le service demandé, un réceptionniste au CLSC qui refuse d'écouter ce que le patient veut lui expliquer, ce sont des situations qui, devenues systémiques, finissent par instaurer une citoyenneté de seconde zone, aux effets délétères sur le plan individuel et social. On connaît les efforts réalisés par plusieurs institutions publiques au Québec – dans les domaines de la sécurité, de la santé, de l'éducation – dans le but d'augmenter la diversité dans leurs rangs, d'améliorer leurs liens avec les communautés minoritaires et d'éliminer de leurs pratiques toute dimension discriminatoire. Il faut poursuivre sans cesse ces efforts. Mais il ne faut pas pour autant négliger l'impact de l'exercice arbitraire et injuste, en particulier sur les personnes vulnérables, des « micro-pouvoirs » que détiennent les fonctionnaires et employés publics dans leur interaction avec les citoyen-e-s.
- IV. ***Appliquer des pénalités ou des sanctions aux employeurs qui font de la discrimination.*** Cette façon de confronter le problème de la discrimination dans le milieu du travail a été soulevée à maintes reprises durant les échanges. Il va de soi que l'application efficace de sanctions dans le secteur privé présente des défis considérables, d'autant plus que la discrimination peut s'opérer en invoquant des prétextes apparemment légitimes : manque d'« expérience québécoise », manque de « formation québécoise », manque d'« excellent français ». Ces exigences peuvent avoir une justification en lien avec le poste à occuper, mais il semble que, dans bien des cas, elles servent aussi à fermer la porte aux candidatures issues de la diversité. C'est au gouvernement de concevoir les mesures à appliquer auprès des employeurs fautifs, mais un aspect qui a été mentionné par les participants est celui d'une simplification des procédures de plainte, de médiation et de redressement lorsqu'un employé ou un candidat pense avoir été victime de discrimination pour des motifs interdits. Le « testing » – une méthode objective qui vise à dévoiler la discrimination fondée sur l'identité ethnique du candidat à l'emploi – devrait être un outil névralgique dans ce contexte (comme a commencé à le faire récemment le gouvernement en France, autant auprès des entreprises privées que de la fonction publique). Une autre piste est celle du déploiement de mécanismes de transparence dans le recrutement et la promotion, ce qui veut dire une reddition de comptes (combien et quels types de dossiers de candidature ont été reçus, etc.) et la possibilité d'obtenir une réponse écrite lors d'un rejet qui détaille les critères de sélection et les raisons du rejet.