

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC
INSTITUT NATIONAL DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
CENTRE – URBANISATION CULTURE SOCIÉTÉ

**ENGAGEMENT ET ACTION BÉNÉVOLE ENVERS LES
DEMANDEUR·EUSE·S D'ASILE : LE CAS DU COLLECTIF BIENVENUE**

Par

Catherine PAQUETTE

Baccalauréat en communication (journalisme)

Mémoire présenté pour obtenir le grade de

Maître ès arts, M.A.

Maîtrise en études urbaines

Programme offert conjointement par l'INRS et l'UQAM

Avril 2023

Ce mémoire intitulé

**ENGAGEMENT ET ACTION BÉNÉVOLE ENVERS LES
DEMANDEUR·EUSE·S D'ASILE : LE CAS DU COLLECTIF BIENVENUE**

et présenté par

Catherine PAQUETTE

a été évalué par un jury composé de

M. Paul EID, président, Université du Québec à Montréal

Mme Annick GERMAIN, directrice de recherche, Institut national de la recherche
scientifique

M. Xavier LELOUP, codirecteur, Institut national de la recherche scientifique

Mme Stéphanie GAUDET, examinatrice externe, Université d'Ottawa

RÉSUMÉ

La question de la formation de nouvelles initiatives de solidarité envers les demandeur·euse·s d'asile est posée par le biais d'une étude de cas concernant le Collectif Bienvenue, une initiative citoyenne née en 2017 durant la crise de réception des demandeur·euse·s d'asile. Considérant la baisse du temps consacré à la participation sociale (Gaudet 2012), nous interrogeons les différentes formes de participation des membres ayant contribué à la formation et aux actions du Collectif Bienvenue de 2017 à 2021. Pourquoi et comment les bénévoles, les employé·e·s et les membres du conseil d'administration ont-ils·elles entrepris et poursuivi leur action durant la pandémie de COVID-19? Ces questions sur l'engagement et la participation sociale sont explorées par la notion de participation sociale sous forme de don (Gaudet 2012; Bourgault, Cloutier et Gaudet 2020). La démarche jumelant observations participantes et entrevues semi-dirigées révèle un assemblage de pratiques chez les membres du Collectif Bienvenue, s'inscrivant dans les registres du don, du bénévolat, de la philanthropie, des pratiques communautaires et du *care*.

Mots-clés : participation sociale; bénévolat; demandeur d'asile; Collectif Bienvenue; Montréal; action communautaire; don; *care*; philanthropie

ABSTRACT

The formation of positive mobilization towards refugee claimants is observed through a case study of the Welcome Collective, a citizen initiative created in 2017 during the refugee reception crisis. Considering the decrease in the time devoted to social participation (Gaudet 2012), we question the different forms of participation of members who contributed to Welcome Collective from 2017 to 2021. Why and how volunteers, employees, and members of the board initiated and continued their action during the COVID-19 pandemic? These observations of social engagement and participation are made from the perspective of « social participation in the form of donation » (Gaudet 2012; Bourgault, Cloutier and Gaudet 2020). The research, combining participant observations and semi-structured interviews, reveals an assemblage of practices among the members of the Welcome Collective, falling within the registers of giving, volunteering, philanthropy, community practices and *care*.

Keywords: social participation; volunteering; refugee claimants; Welcome Collective; Montreal; community action; giving; *care*; philanthropy

REMERCIEMENTS

Mes premiers remerciements vont à l'équipe et aux bénévoles du Collectif Bienvenue, pour leur accueil et leur ouverture envers mon projet de recherche et le partage généreux de leur expérience. Ce mémoire est le fruit de nombreux échanges lors des journées de tri à l'entrepôt et des séances virtuelles réunissant des bénévoles durant la pandémie. Il est aussi le résultat de la présence, de l'écoute et des idées partagées avec ma directrice de recherche, Annick Germain, et des patientes relectures de mon codirecteur, Xavier Leloup. Merci également à l'INRS et au Conseil de recherches en sciences humaines du Canada (CRSH) pour les bourses et le financement qui m'ont été indispensables. Finalement, une pensée toute spéciale pour mes complices de l'INRS, mes perles d'ami·e·s, mes chaleureux·euse·s colocataires et ma famille, que je remercie pour leurs conseils et participations variées tout au long de ma démarche.

TABLE DES MATIÈRES

Résumé	iii
Liste des figures	x
Liste des abréviations et des sigles	xi
Introduction	12
Chapitre 1 : Cadre théorique et questions de recherche	14
Problématique	14
Questions de recherche	15
Cadre théorique : La participation sociale sous forme de don	16
<i>Une vision pragmatiste de l'engagement</i>	16
<i>Le don</i>	17
<i>La participation sociale comme pratique de don (bénévolat)</i>	22
<i>Participation et communauté, participation et territoire</i>	25
<i>Les pratiques communautaires et le don aux étranger·ère·s</i>	27
<i>La philanthropie</i>	30
<i>Hospitalité ou don d'espace?</i>	32
<i>Une logique proche du don : l'éthique du care</i>	33
<i>Conclusion</i>	35
Chapitre 2 : Démarche méthodologique	37
Objectifs poursuivis	37
Choix d'une approche	38
L'étude de cas	38
Composantes de la démarche.....	39
<i>Entrée sur le terrain</i>	39
Outils méthodologiques	40
<i>Détails sur les entretiens semi-dirigés</i>	41
<i>Détails sur les observations participantes</i>	44
<i>Mise à distance et positionnement</i>	48

<i>Cartographie</i>	49
Considérations éthiques	50
Analyse	51
Présentation des chapitres	52
Chapitre 3 : Crise de réception des demandeur·euse·s d'asile et action communautaire à montréal	53
La « crise des demandeur·euse·s d'asile » à Montréal	53
<i>La réception des demandeur·euse·s d'asile : collaboration à plusieurs niveaux</i>	55
Les services d'accueil et d'établissement : les organismes communautaires	59
<i>Partenaires de l'État : des services modulés en fonction des politiques</i>	60
<i>Philanthropie et action communautaire autonome</i>	61
<i>Action territoriale et concertée : l'intégration par le quartier</i>	63
<i>Les organisations non-spécifiquement dédiées aux nouveaux·elles arrivant·es</i>	65
Portrait des demandeur·euse·s d'asile arrivé·es entre 2017 et 2018	66
<i>Bref portrait sociodémographique</i>	67
<i>Difficultés durant leurs premiers mois à Montréal</i>	68
<i>Pauvreté et insécurité matérielle et alimentaire</i>	70
Chapitre 4 : Le projet initial des cofondatrices : mobilisations et premiers dons	72
Une famille forcée à dormir sur le plancher : l'impulsion de départ	72
<i>Le problème identifié sur le terrain</i>	73
<i>Une première solution - un projet pilote</i>	75
<i>Un tournant dans leur engagement social</i>	76
Le projet-pilote fait boule de neige	80
<i>Les premiers bénévoles : du bouche à oreille autour du café et des écoles de quartier</i>	81
<i>Des quartiers centraux aux quartiers d'installation des DA</i>	83
Des émotions fortes et la volonté de « redonner »	86
<i>Recevoir à son tour</i>	87
« Helping to help » : stimuler la participation sociale	89

L'incorporation en OBNL et l'arrivée de la philanthropie	91
Conclusion	94
Chapitre 5 : Philanthropie et pratiques de dons à l'entrepôt	96
L'évolution du Collectif Bienvenue nourrie par la philanthropie	97
<i>Des subventions de fondations.....</i>	<i>97</i>
<i>Dons d'individus, levées de fonds, offres d'entreprises</i>	<i>100</i>
<i>Entre la sphère du Don et celle du Marché?.....</i>	<i>102</i>
Les dons offerts par des Montréalais·es, une autre forme de philanthropie	106
Fonctionnement et registres d'engagement à l'entrepôt : Bénévolat et travail salarié	111
<i>Engagements et pratiques bénévoles à l'entrepôt.....</i>	<i>112</i>
<i>Travail salarié à l'entrepôt et logique du don chez les employé·es.....</i>	<i>120</i>
<i>Conclusion</i>	<i>126</i>
CHAPITRE 6. L'épreuve de la pandémie et le retour du care.....	128
Impact de la pandémie sur les demandeur·euse·s d'asile et les organismes leur venant en aide	129
Description de l'adaptation du Collectif Bienvenue.....	132
<i>Réaction à la crise : action centrée sur le dépannage alimentaire</i>	<i>135</i>
<i>Retour du bénévolat auprès des familles.....</i>	<i>137</i>
<i>Redéfinition de son action : zoom sur deux nouveaux projets.....</i>	<i>138</i>
<i>Participation à l'action concertée dans les quartiers.....</i>	<i>141</i>
Engagements nouveaux chez les employé·es et réflexion sur le plan politique	146
Retour des groupes de bienvenue et registres d'engagement des bénévoles.....	149
<i>Qui sont les bénévoles des groupes de bienvenue?</i>	<i>151</i>
<i>Donner, redonner ou contribuer à un changement social.....</i>	<i>152</i>
<i>Pratiques de care et asymétrie de la relation d'aide</i>	<i>157</i>
<i>Le retour du don.....</i>	<i>161</i>
<i>Conclusion</i>	<i>163</i>
CONCLUSION	165

<i>Participations</i>	165
<i>Trois limites à mon étude</i>	166
<i>Faire ensemble, agir ensemble</i>	167
Bibliographie	170

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Répartition des dons offerts au Collectif Bienvenue et collectés par l'organisme par région de tri d'acheminement (RTA) en 2018.....	85
Figure 2 : Répartition des dons offerts au Collectif Bienvenue et collectés par l'organisme par région de tri d'acheminement (RTA) en 2019.....	109
Figure 3 : Répartition des familles enregistrées auprès du Collectif Bienvenue par région de tri d'acheminement (RTA) en 2019	110
Figure 4 : Capture d'écran du Rapport annuel 2020-2021 de l'organisme listant les donateurs et donatrices	133
Figure 5 : Répartition des dons offerts au Collectif Bienvenue par région de tri d'acheminement (RTA) en 2020	134
Figure 6 : Répartition des familles enregistrées auprès du Collectif Bienvenue par région de tri d'acheminement (RTA) en 2020	145
Figure 7 : Capture d'écran du Rapport annuel 2020-2021 de l'organisme listant les partenaires	143

LISTE DES ABRÉVIATIONS ET DES SIGLES

BINAM	Bureau d'intégration des nouveaux arrivants à Montréal
CLSC	Centre local de services communautaire
DA	Demandeur·euse·s d'asile
IRCC	Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
MIFI	Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration
PRAIDA	Programme régional d'accueil et d'intégration des demandeurs d'asile
TCRI	Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes

INTRODUCTION

L'actualité des dernières années a été marquée par ce qu'on a appelé la « crise des demandeurs d'asile », que plusieurs chercheur·euse·s proposent plutôt d'appeler une « crise de *réception* des migrants » (Ambrosini et al. 2019) afin de souligner les difficultés qu'ont eu les différentes institutions à y faire face en Europe, mais aussi en Amérique du Nord. À Montréal, malgré que certains organismes comptent plus de 50 ans d'existence, la plus récente « vague » d'arrivée de demandeur·euse·s¹ d'asile entre 2015 et 2018 a constitué certains défis pour des milieux communautaires montréalais peu habitués à leurs différentes réalités et processus migratoires (Désilets et Goudet 2019). Il a en effet fallu répondre à l'arrivée de 250 à 300 personnes par jour (Radio-Canada avec La Presse canadienne 2017), forçant les membres de ce milieu communautaire à innover quelque peu afin de répondre à la demande. En 2018, près de 27 000 nouveaux demandeur·euse·s d'asile habitaient à Montréal, et 11 % étaient des familles monoparentales (Direction régionale de santé publique 2019).

Tandis que les organismes ont connu certaines difficultés, la médiatisation importante du phénomène a nourri chez la population une vague de sympathie et de mobilisation d'une part, et des réactions plus hostiles de l'autre (Ambrosini et al. 2019). À la différence des « vagues » migratoires antérieures, la société civile a cette fois pu être ébranlée par les nombreuses images circulant sur les réseaux sociaux et provenant directement des personnes en situation de migration forcée. C'est ainsi que partout à travers le monde, l'image du petit Alan Kurdi échoué sur la plage s'est imposée comme un symbole de la détresse associée au déplacement des migrant·es (Sajir et Aouragh 2019). En Europe et en Amérique, des résident·es ont pris les devants afin d'offrir de l'aide à des nouveaux et nouvelles arrivant·es dans leurs communautés locales en mettant sur pied de nouvelles initiatives, soit pour fournir des articles de première nécessité comme de la nourriture, des vêtements, offrir des soins de santé, ou encore héberger les personnes en situation de migration (Ambrosini et al. 2019).

À Montréal, on retrouve parmi les nouvelles structures d'accueil nées dans les dernières années un organisme appelé le Collectif Bienvenue. Cet organisme a pour mission de venir au secours des familles demandeuses d'asile en leur offrant des meubles, vêtements et différents objets récoltés chez des Montréalais·es, en plus de servir de réseau d'entraide pour ses membres et

¹ La féminisation de ce texte suit les normes proposées par la *Grammaire non-sexiste de la langue française* de Suzanne Zaccour et Michaël Lessard (2017).

de stimuler la participation citoyenne. À l'instar de plusieurs Européen·es, ses fondatrices disent avoir été poussées par un sentiment d'empathie envers les demandeur·euse·s d'asile arrivant au Québec avec peu de biens (Lemieux 2018). Devenu un organisme de bienfaisance enregistré, l'organisme est aujourd'hui soutenu par des fondations philanthropiques, des partenaires privés et public, ainsi qu'un bon nombre de personnes immigrantes bénévoles. L'organisation a multiplié les contacts et les relations au sein de différents réseaux montréalais, collaborant avec plusieurs acteur·trice·s du monde communautaire, politique et économique pour agrandir le réseau d'entraide qu'est le Collectif Bienvenue. Alors qu'elle était au départ informelle et citoyenne, l'initiative négocie aujourd'hui sa place dans le paysage de l'accueil, aux côtés d'autres organismes communautaires et de charité. Son équipe est constamment à la recherche de nouvelles sources de financement pour aider davantage de familles.

Les questions générales de cette étude portent sur l'engagement envers les nouveaux·elles arrivant·es dont le statut est précaire. Les chapitres qui suivent sont plus particulièrement consacrés à la description de l'engagement des membres du Collectif Bienvenue – cofondateur·trice·s, employé·es, bénévoles et membres du conseil d'administration. Tout en présentant un éventail de registres d'engagement, ce mémoire démontre avant tout l'importante place que prend l'« esprit du don » (Godbout 1992) dans la participation de Montréalais·es à l'accueil des nouveaux·elles arrivant·es. Ce mémoire suit également l'évolution de l'initiative en trois temps : sa naissance, sa stabilisation en 2019, puis son adaptation à la pandémie, afin de montrer comment un assemblage d'acteurs variés peut donner lieu à de nouvelles façons d'intervenir dans le contexte montréalais pour répondre à des défis dont les causes sont multiples et complexes.

CHAPITRE 1 : CADRE THÉORIQUE ET QUESTIONS DE RECHERCHE

Problématique

La multiplication des conflits armés comme des catastrophes naturelles et humanitaires pousse des millions de personnes à chercher refuge dans un nouveau pays et une nouvelle ville, faisant de l'immigration forcée, de la réception et l'installation des réfugié·es et demandeur·euse·s d'asile des objets d'étude de plus en plus importants pour le champ des études urbaines. L'étude de la transformation des milieux urbains par les populations immigrantes, qui intéressait déjà les fondateurs de la sociologie urbaine (avec Park, Simmel etc.), reçoit une nouvelle inflexion depuis la crise globale des réfugié·es : si des chercheur·euse·s s'intéressent au vécu des personnes en déplacement, d'autres se penchent sur la façon dont les villes et leurs populations répondent à ces arrivées. La question est vue sous différents angles ou concepts : l'accueil, l'hospitalité, la ville sanctuaire, la collectivité accueillante, etc. En filigrane de ce problème se pose une question plus large, celle du positionnement et du rôle des citoyen·ne·s vis-à-vis des gouvernements locaux face à l'arrivée de ces populations migrantes vulnérabilisées par leurs parcours et par des politiques qui leur sont souvent défavorables.

Durant ce qui a été appelé la crise de réception des migrant·es, en Europe, la dualité hospitalité/hostilité a été mise de l'avant pour observer les attitudes de la population envers les migrant·es (Ambrosini et al. 2019). Des chercheur·euse·s belges, plus particulièrement, identifient deux logiques sous-tendant l'action positive de personnes bénévoles à l'endroit des migrant·es en Europe, soit la logique humanitaire et la logique politique. De ce côté-ci de l'Atlantique, les études portant sur l'engagement envers les populations immigrantes sont rares, et encore davantage celles sur l'engagement envers les DA ou réfugié·es. Le bénévolat envers les nouveaux·elles arrivant·es est tantôt vu dans sa dimension fonctionnelle (Behnia 2012) tantôt utilisé comme prétexte pour discuter des dilemmes moraux ou éthiques des personnes impliquées dans la crise de réception des migrant·es (Maestri et Monforte 2020; Kals et Strubel 2017). En matière de mobilisation favorable aux migrant·es, on retrouve quelques études montréalaises, dont une concernant le collectif « Bridges not Borders » (Belkhodja et Gratton 2021) ou encore sur le travail accompli par les communautés religieuses dans le soutien matériel et émotionnel aux DA (Dejean et al. 2022). Même s'ils n'ont pas fait l'objet d'études, de nombreux collectifs et associations viennent en aide aux personnes immigrantes et réfugiées à Montréal, dans un contexte de médiatisation pas toujours favorable, voire hostile à ces

personnes. Pensons au Collectif Bienvenue, mais aussi à Créons des Ponts et Singa Québec (Hanley et al. 2021). En ce qui concerne l'organisation des milieux d'accueil de la métropole, des études ont permis de souligner l'apport d'organismes communautaires et de leurs démarches de concertation pour la consolidation des ressources en place destinées aux nouveaux·elles arrivant·es dans différents territoires montréalais au cours des dernières années (Désilets et Goudet 2019; Goudet et Germain 2022; Germain et al. 2021)

En même temps que l'arrivée de nouveaux·elles arrivant·es transforme le tissu urbain et que participent des citoyen·ne·s ou des instances politiques à leur installation, d'autres enjeux et crises viennent ponctuellement fragiliser ces populations (en particulier les personnes aux statuts temporaires comme les DA). Les années 2019-2022 ont été marquées par la pandémie de COVID-19, qui a eu pour effet d'une part, de compliquer le bénévolat au sein d'organismes et auprès de populations vulnérabilisées par la crise sanitaire (dont les réfugié·es et DA). D'autre part, la pandémie a semblé stimuler l'engagement citoyen et créer de nouvelles opportunités d'entraide pour les résident·es de Montréal (Nicolas et Lepetit 2022).

Questions de recherche

Au cœur de ce mémoire se trouve la question de la participation à la formation de nouvelles initiatives de solidarité envers les personnes en situation de migration forcée. Que pousse les citoyen·ne·s d'une métropole comme Montréal à investir la sphère de l'accueil des personnes immigrantes, traditionnellement réservée à l'Église, à la charité, puis aux services sociaux institutionnalisés? Plus particulièrement, cette question est posée par le biais d'une étude de cas portant sur le Collectif Bienvenue, une initiative citoyenne née en 2017 durant cette crise de réception des migrant·es et qui s'est transformée durant la pandémie.

Dans le contexte où la structuration des espaces et des temps sociaux rend de plus en plus rare le temps pouvant être consacré à la participation sociale (Gaudet 2012; Gaudet 2015), et considérant les contraintes et mesures sanitaires qui ont compliqué les interactions directes durant la pandémie de COVID-19 en raison des mesures sanitaires, il y a lieu de se demander :

Pourquoi et comment se sont engagés les différents membres qui ont structuré le Collectif Bienvenue? Pourquoi et comment les bénévoles, les employé·es et les membres du conseil d'administration ont-ils·elles entrepris et poursuivi leur action durant la pandémie de COVID-19? En d'autres termes, quel était le moteur et le sens de cette action portée vers les populations de

DA récemment installées dans la Ville de Montréal et ses environs? Par extension, nous demandons : de quelle façon cet engagement est-il venu s'articuler avec les dynamiques montréalaises des secteurs de l'action communautaire, philanthropique, économique et politique?

Ces questions sur l'engagement et la participation sociale seront explorées par le prisme du don, un concept qui s'est invité en cours de route durant la démarche de recherche et qui permet d'illustrer les dynamiques individuelles d'engagement tout en les situant dans leur contexte. Le concept central qui nous intéressera est celui de la participation sociale sous forme de don (Gaudet 2012; Gaudet 2015; Bourgault, Cloutier et Gaudet 2020). Le don en tant que système d'action, tel que compris dans la perspective de Godbout (Godbout 1992, Godbout 2007), permettra de discuter de différentes formes d'engagement présentes au sein de l'organisme et de s'affranchir des frontières souvent posées en amont pour parler de participation formelle, informelle, politique ou apolitique (Cefaï 2009; Gaudet 2012; Gaudet 2015). Ainsi, ce chapitre du cadre théorique tournera principalement autour des notions de don aux étranger·ère·s et de bénévolat. Il abordera un autre registre d'action permettant de considérer les relations d'entraide, soit l'éthique du *care*, et survolera un phénomène qui transforme l'esprit du don depuis les dernières décennies appelé, « nouvelle philanthropie » ou « philanthrocapitalisme ». Notons que la notion de *care* est directement liée au contexte dans lequel a eu lieu la recherche, soit la pandémie de COVID-19 qui a perturbé l'organisation des services sociaux québécois et durant laquelle les DA ont été vulnérabilisés de nombreuses façons.

Cadre théorique : La participation sociale sous forme de don

Une vision pragmatiste de l'engagement

Les orientations premières de ce mémoire ont été articulées d'après les approches pragmatistes de l'engagement de Laurent Thévenot (2006) et de Daniel Cefaï (2009), et même de la perspective des assemblages urbains (Farias et Bender 2010) laquelle découle entre autres de la pensée de l'acteur-réseau de Bruno Latour (2007). Ces approches se rejoignent quant à leur souci d'étudier les actions sans leur attribuer une signification prédéterminée, afin de rester au plus près des acteurs et de leurs manières d'agir (Latour 2007).

L'engagement, dans la pensée de ces auteurs, ne nourrit pas nécessairement une cause ou une lutte sociale. Il réside dans le simple fait de *participer* à toute action (Cefaï 2009). L'engagement selon Laurent Thévenot désigne en fait le « rapport au monde actualisé par la personne en action » (Thévenot 2006, 238). Il est vu comme une attache envers un environnement humain ou matériel, proche ou éloigné, qui fait agir et sur lequel on agit. Il s'agit certes d'une sociologie de l'action, mais qui ne porte pas que sur la participation au domaine politique. Il est plutôt question de toute forme de participation sociale. Les pragmatistes accordent alors une place importante aux dimensions collectives, mais aussi personnelles et affectives des actions étudiées : « leur enquête est du coup réceptive aux engagements de devoir, de responsabilité de solidarité, aux soucis de soi et d'autrui et aux idéaux de bien vivre ensemble qui se jouent dans les actions collectives » (Cefaï 2009, 248). L'expérience de la mobilisation est indissociable de la perception qu'en ont ses participant·es. L'affectivité, pour Cefaï « est ce qui garantit notre contact avec les autres et avec les choses, et ce qui fait tenir ensemble les situations en nous y situant. L'action collective n'est pas toute dans l'agir, mais aussi dans le pâtre et le compatir. » (2009, 259)

Au lieu de postuler d'emblée le caractère politique du geste des cofondatrices du Collectif Bienvenue et de voir leur engagement sous l'angle de la défense des droits des migrant·es ou l'anti-racisme, on cherchera plutôt à voir leur engagement comme ancré dans des circonstances plurielles et dans la vie quotidienne de ces personnes, sans occulter le fait qu'il puisse y avoir des dimensions politiques à leur engagement. On pose la question de l'individu agissant, engagé dans sa « communauté », dans la ville, en tenant compte aussi des *configurations* qui influencent les modes de participation et qui régissent ces engagements, ces dons, ces gestes de soin. C'est donc dans une volonté de tenir compte des différents acteurs et des différentes logiques d'action à l'œuvre au sein du Collectif Bienvenue que la démarche ayant mené à la rédaction de ce mémoire a été pensée, d'où l'importance de présenter dans le présent chapitre les dimensions du *don* en relation avec les configurations montréalaises (urbaines) ou québécoises de l'action sociale, philanthropique et communautaire.

Le don

Le don est un concept central à l'école de sociologie française depuis la publication en 1923 de *l'Essai sur le don* de Marcel Mauss (Caillé 2006). Plusieurs sociologues et anthropologues s'affairent aujourd'hui à réemployer la théorie du don popularisée par l'anthropologue, qui veut

que tout don donne lieu à un contre-don, et que ces échanges nourrissent le lien social (Chanial 2008). S'inscrivant dans le courant anti-utilitariste², ils-elles misent en effet sur le don pour présenter l'action en société sous un angle différent de celui de la rationalité instrumentale et des théories basées sur le postulat de l'intérêt (Chanial 2008).

Au Québec, le thème du don, mais également ceux de la participation et de la démocratie, traversent les écrits de Jacques T. Godbout, un sociologue qui partage par ailleurs l'intérêt des pragmatistes pour les modes d'engagement des individus en société (Godbout 1992). Comme les anti-utilitaristes, c'est l'*homo donator*, davantage que l'*homo oeconomicus* qui intéresse Godbout : une conception de l'homme qui aime être en relation et qui aime donner sans contrôler, plutôt qu'une conception de l'homme mû par des intérêts et qui aime limiter les incertitudes (Godbout 1992; Godbout 2007). C'est avec *L'esprit du don*, écrit en collaboration avec le fondateur de la *Revue du MAUSS*, Alain Caillé, et publié en 1992, que Godbout présente une analyse de la place du don dans la société moderne québécoise. Il le situe particulièrement au sein de la sphère de l'action sociale et communautaire. Selon le sociologue, la logique du don soutiendrait le fonctionnement des associations, organismes et groupes d'entraide en nourrissant les relations qui y prennent place. Ainsi, suggère-t-il, on ne retrouverait pas le don que dans les relations sociales primaires (familiales, amicales), mais également dans cette quatrième sphère sociale que Godbout désigne comme celle du « don aux étrangers ». Sa conception du don comme relation sociale sera étayée dans les prochaines sections avant que ne soient abordés le don de temps, le don philanthropique et le *care*.

Le don et le lien social

Considérons d'abord dans son ensemble la théorie de Jacques T. Godbout sur le don, afin de mieux comprendre en quoi le don serait au cœur du lien social. D'abord, Godbout présente la « sphère du don » comme étant distincte de deux autres sphères relationnelles, soit le Marché et l'État. Tandis que dans la première, la logique néolibérale et son principe d'équivalence régissent des relations marchandes, dans la deuxième le système étatique d'impôt et de redistribution et son principe d'égalité soutiennent des relations entre citoyen·ne·s et services publics. Les relations dans ces deux dernières sphères sont donc caractérisées par une rupture

² Le Mouvement anti-utilitariste dans les sciences sociales (MAUSS) regroupe des intellectuels français rassemblés à l'initiative d'Alain Caillé à l'occasion de la fondation de la revue du même nom en 1981 (Caillé 2006). La revue du MAUSS critique l'économisme et la rationalité instrumentale en proposant de placer au cœur de la sociologie le rôle du don dans les relations sociales.

du lien producteur-usager·ère (Godbout 1992), c'est-à-dire que les biens ou services circulent sans destinataire précis entre institutions et personnes relativement anonymes. En contraste, la logique du don, avec ses principes de gratuité et de réciprocité, nourrit des relations interpersonnelles et des rapports privilégiés.

Godbout décrit donc le lien social régi par le don comme « le rapport social par excellence » puisqu'il est « désirable » (Godbout 1992, 15) au sens où il n'est pas un moyen pour arriver à une fin ni un outil de production, il est voulu pour lui-même. C'est en cela que sa théorie s'inscrit dans la perspective anti-utilitariste du MAUSS – elle s'oppose à celle de la rationalité instrumentale où le lien social est nécessairement motivé par l'intérêt.

Le don ne fonctionne pas selon les principes de l'échange marchand mais selon une logique de réciprocité, puisque les relations interpersonnelles, selon Godbout, prennent forme lorsque l'on donne, reçoit, et redonne à nouveau. Ce sont les trois temps du don, couramment nommés « donner, recevoir, rendre » (Godbout 1992; Godbout 1997; Godbout 2007). Le cycle du don débute avec un premier don, suivi par d'autres gestes qui nourrissent la relation. Une sorte de *dette* survient lorsqu'un premier don est initié, enclenchant un rapport où le receveur voudra rendre quelque chose pour signifier l'importance qu'il accorde à la relation. Cette spirale engage les personnes dans la relation, qu'il s'agisse d'un lien amical, familial ou secondaire comme dans le don aux étranger·ère·s.

Les trois moments de ce cycle ne surviennent pas nécessairement de façon linéaire, prévient Godbout. On n'échange pas un don contre un autre don comme on le ferait dans la sphère du marché en échangeant un bien contre sa valeur monétaire. Pour les acteurs qui entrent en relation, les trois étapes se confondent souvent : « selon le point de vue de l'acteur, donner c'est rendre, et inversement » (Godbout 1992, 107). C'est-à-dire que bien souvent, le don s'avère être en fait un contre-don. « On ne rend pas un don comme on rend la monnaie, ou un prêt. On donne et s'il s'avère à l'analyse qu'on a déjà reçu, l'appellation « rendre » désigne cet aspect du geste » (Godbout 1997, 107). Aussi, notons que ce mouvement de retour donne souvent lieu à un don plus important que le don initial : « non seulement le rapport du don est sans fin, mais il tend à s'amplifier. Non seulement on rend, mais on rend souvent plus qu'on n'a reçu » (Godbout 1997, 36), et cela démontre « l'importance que le donneur accorde au receveur en le considérant comme un cas unique et en lui montrant que le don n'est pas fait pour obéir à une règle, mais qu'il lui est personnellement adressé, qu'il est fait pour lui » (Godbout 1997, 37).

Le sociologue tient toutefois à nuancer la dimension de réciprocité du don en disant que la volonté ou l'attente du retour est à ne pas confondre avec la cause du don : même s'il y a retour, ce dernier survient après le premier don, qui ne peut pas être compris d'après un postulat utilitariste. Par ailleurs, pour Godbout, le don est presque toujours inégalitaire ou inéquitable, puisque le *vrai don* ne cherche pas l'équivalence, et s'il le faisait, il serait alors perverti par la logique marchande. Il importe donc de tenir compte des caractéristiques de la relation davantage que l'atteinte de la réciprocité dans le mouvement du don. Il ne faut pas ignorer la perception qu'ont les acteurs de cette séquence de dons et le contexte dans lequel ces dons circulent (Godbout 1992, 33).

Le don aux étranger·ère·s

Il faut distinguer le don dans les liens primaires du don dans les liens secondaires pour comprendre ce que Godbout entend par *don aux étranger·ère·s* ; le premier circule entre personnes d'une même famille ou ayant des liens de proximité importants, le deuxième a pour principale caractéristique de s'adresser à un ou des inconnus. Comme le don aux étranger·ère·s implique des personnes qui ne se connaissent pas ou peu, il est selon Godbout plus « libre » que le don dans la famille ou dans l'amitié. En effet, les personnes qui donnent à des inconnus (par exemple, dans le don de sang ou le bénévolat (Godbout 2007, 197), n'entretiennent pas un lien aussi fort avec la personne qui recevra le don, et ne sont donc pas soumises aux obligations de réciprocité dans la même mesure que dans le lien primaire. La valeur d'usage du don aux étranger·ère·s a donc plus d'importance que la valeur du lien social qu'il soutient (Godbout 2007, 191). Par exemple, pensons à l'utilité qu'auront des dons de biens matériels en cas de sinistre (c'est la valeur d'usage qui importe pour les bénéficiaires), par opposition à un cadeau d'anniversaire offert à un ami (c'est la valeur du lien qui vient déterminer le choix du cadeau).

Le don aux étranger·ère·s serait donc libre et gratuit, davantage que ne le serait le don dans la famille ou l'amitié. En ce sens, serait-il entièrement détaché du lien social? Et compte tenu de cette absence de réciprocité apparente, que doit-on désigner comme le moteur du don aux étranger·ère·s?

Bien que le don aux étranger·ère·s se rapproche en apparence davantage de la charité et du don *dit gratuit*, pur, il comporte lui aussi un mouvement de balancier, de retour. Ce retour s'exprime le plus souvent par le plaisir de donner, par le fait que la personne qui donne ressente

une gratification personnelle en posant ce geste. Il est aussi possible que l'on donne à d'autres puisque l'on considère avoir déjà reçu (le don est alors lui-même un *retour*). Dans le don aux étranger·ère·s demeure aussi un désir de relation et une certaine idée de l'entraide ou de la solidarité, comme cela s'est produit par exemple entre Québécois durant la crise du verglas de 1998 (Godbout 2007, 200). Ce lien symbolique relie toutefois le·la donateur·trice à une entité plus large, comme une communauté, par exemple, et ce type de don contribue ainsi à nourrir le tissu social, pense le sociologue. « [L]e don aux inconnus a une dimension collective, morale, plus importante que le don dans les liens primaires. Il relève en partie du devoir », souligne Godbout (2007, 208). Il faut « considérer l'ensemble de ce qui circule », en ce que le don aux étranger·ère·s n'engage pas nécessairement une relation réciproque entre deux personnes mais un ensemble de relations sociales d'entraide et de partage.

En précisant cela, Godbout fait remarquer que le don aux étranger·ère·s et la volonté de secourir « un individu dans le dénuement » est le fait de toute société (et des grandes religions) et serait aux sources de la philanthropie (Godbout 2007, 208). Ce faisant, il souligne que le don aux inconnus n'est pas sans revers. D'abord, par sa gratuité et sa propension à s'adresser à des individus plus vulnérables, le don aux étranger·ère·s comporte un grand défaut : il pose le risque d'empêcher toute forme de retour de la part du bénéficiaire. À la différence de la redistribution étatique encadrée par des règles de droit et de l'échange marchand encadré par les prix, le don aux inconnus engage une relation unilatérale dans laquelle le receveur n'a que trop peu à redire. Ce don qui ne peut être rendu serait selon Godbout immoral, puisqu'il vient en quelque sorte signaler au receveur qu'il est inférieur. Il affecte son identité. Le meilleur exemple est la philanthropie, où le grand philanthrope choisit à qui il donne et comment, et où le rendement (le retour) est mesuré à partir des préférences du donneur plutôt qu'à partir des préférences ou besoins des receveurs, suivant les principes du modèle marchand (Godbout 2007). Aujourd'hui, ce retour est de plus en plus compris en termes d'« impact » sur les communautés et mesuré comme un retour sur investissement (voir sections sur la Philanthropie p. 30 ou p. 61).

Quelques mécanismes viennent limiter ce désavantage du don aux étranger·ère·s, notamment en le faisant circuler via des intermédiaires, soit des organismes communautaires ou de bienfaisance qui viennent redistribuer les dons aux personnes dans le besoin. Ces intermédiaires sont vus comme les « receveurs premiers » (Godbout 2007, 199) par les donateurs. Ils apportent aussi dans le cercle du don un nouveau moment : celui de la demande. Les intermédiaires peuvent en effet formuler une demande de dons de certains types, qu'ils vont ensuite redistribuer. En effaçant le lien direct entre le donneur et le receveur et en les

anonymisant, ils atténuent la violence du don pur impossible à réciproquer (Godbout 2007, 199). Les receveur·euse·s se trouvent également plus légitimes de demander ; ils·elles n'auront pas à rendre la pareille. Un paradoxe demeure toutefois lorsque les organismes et fondations, suivant l'esprit du don, tentent de renforcer les liens (souvent symboliques) entre donateur·trice·s et receveur·euse·s (Godbout 2007, 211).

La sphère du don aux étranger·ère·s, en plus d'entretenir de forts rapports avec la sphère marchande, se rapproche aussi de l'État, au sens où la circulation des dons est imbriquée dans la redistribution étatique. « On peut même considérer que, en donnant à une œuvre, le citoyen remplit une mission de l'État, ce que reconnaît formellement ce dernier en rendant ces dons déductibles d'impôt » (Godbout 2007, 210). Les œuvres de bienfaisance reconnues par l'État se trouvent donc en quelque sorte à orienter d'autres dons faits par l'État, par le biais de retours fiscaux.

Godbout souligne que c'est la sphère du don aux étranger·ère·s qui se rapproche le plus des systèmes marchand ou étatique marquées par la rupture producteur-usager·ère. *L'esprit du don* (1992) présente par ailleurs des situations où ces logiques s'entrecroisent et cohabitent. Ces rapprochements se sont fortement accrus dans la sphère du don au cours des dernières années, notamment avec l'importance croissante que prennent les grandes fondations dans l'intervention communautaire (voir sections sur la philanthropie p. 30 et p. 61). Or, les liens entre les personnes sont tout de même considérés comme étant plus importants dans la sphère du don que dans les sphères marchande et étatique (Godbout 2007).

Il faut par ailleurs noter la portée heuristique de la théorie du don hors de la seule sphère associative ou familiale, puisqu'elle permet aussi l'observation de relations dans le monde du travail, par exemple (Alter 2012). Retenons que le don, en tant que « fait social total » (Chanial 2008) peut informer sur des relations prenant place dans différents contextes.

La participation sociale comme pratique de don (bénévolat)

Jacques T. Godbout présente le « bénévolat » comme l'une des formes bien répandues du don aux étranger·ère·s puisqu'il s'agit d'un acte libre et gratuit (Godbout 1992), adressé à des individus plus vulnérables que soi. Le bénévolat comprend en effet différentes caractéristiques du don aux étranger·ère·s : il prend l'apparence du don pur, gratuit et ne nécessite pas un engagement continu auprès des personnes aidées. Bien qu'il faille admettre que les bénévoles

conçoivent une certaine responsabilité ou obligation envers les personnes aidées, ces dernier·ère·s affirment tout de même que ce sont des obligations qu'ils·elles ont choisi d'accepter, bien souvent dans la joie.

Il y a également une forme de retour : les bénévoles reçoivent en retour lorsqu'ils·elles s'impliquent, soit sous forme de gratitude, d'élévation, ou encore par d'autres services qui leur seront rendus. S'il peut arriver que les bénévoles reçoivent en retour, il apparaît aussi que le bénévolat peut aussi constituer *en lui-même* une forme de retour : « Même dans le bénévolat, considéré souvent comme le type même du don « gratuit », les bénévoles rendent : ils donnent parce qu'ils ont beaucoup reçu. Et ils reçoivent souvent plus qu'ils ne donnent! » (Godbout 1992, 139). Bien que l'engagement bénévole soit libéré des obligations de réciprocités propres aux liens primaires, il demeure que la logique du don à laquelle il répond implique que les individus « donnent certes avec un espoir de réciprocité, mais la réciprocité s'étend dans le temps » (Gaudet et Reed 2004, 60).

Plutôt que d'employer le terme de bénévolat, choisit plutôt de parler de participation sociale pour la distinguer des notions de participation citoyenne, politique, etc. La notion de participation sociale a l'avantage de surmonter la dichotomie entre le·la citoyen·ne participant politiquement (citoyenneté civique, participation formelle) et l'humain prenant soin dans le privé (entraide et soins, participation informelle). Le terme permet de réconcilier les pratiques prenant place dans différents espaces (Gaudet 2015). Pour Gaudet, la participation doit être saisie comme une « construction subjective d'expériences qui s'inscrivent dans une temporalité biographique et sociohistorique » (2015, 143).

La chercheuse vient par ailleurs encadrer la théorie sur le don dans l'ensemble des concepts de la participation et de l'engagement, ce qui confirme la pertinence de la théorie sur le don pour notre étude. Elle définit la participation sociale comme « le temps consacré librement et gratuitement à une organisation ou à des personnes à l'extérieur de la sphère domestique » (Gaudet 2012, par. 4), soit dans des « pratiques d'engagement extérieures au travail rémunéré et ancrées dans l'interaction sociale, soit entre des individus soit au sein d'une organisation » (Gaudet 2011, 38). Ce temps consacré librement et gratuitement est bien un don au sens où Godbout l'entend :

Ce don de temps renvoie à la nature même du lien social, c'est-à-dire à l'ensemble des appartenances, des affiliations, des relations qui unissent ou divisent les gens ou les

groupes sociaux entre eux. Il se distingue du lien marchand ou du lien avec l'État, par la nature de gratuité qui qualifie ses échanges (Godbout, 2007) (Gaudet 2012, par. 4).

Le terme de participation sociale (plutôt que participation citoyenne) est employé dans plusieurs domaines depuis les années 1970 (Gaudet 2011, Gaudet 2015) et sa pertinence est renouvelée par le constat que l'engagement bénévole est aujourd'hui moins souvent réalisé au sein d'un groupe ou d'une institution formelle (Gaudet et Reed 2004, 59). En fait, on note une baisse de ce qui est appelé la participation formelle, mais un maintien du temps accordé à la participation informelle, soit dans la sphère domestique (Gaudet 2015). La participation n'est donc pas nécessairement (et moins souvent qu'avant) réalisée avec une visée politique ou incarnée dans une lutte pour une cause particulière.

Il convient de souligner que le bénévolat a pu être vu comme une pratique politique ou de citoyenneté, lors de la crise de l'État-Providence qui a amené à voir ce mouvement vers l'autre comme un engagement dans le monde en tant que geste de citoyenneté (Lesemann 2002). Dans cette perspective, le bénévolat est compris dans sa dimension politique, ou du moins, comme participant à un idéal démocratique, puisqu'il vise la réorganisation de services et l'amélioration des conditions de vie tout en étant hors de la sphère publique étatique. Il appartient selon Lesemann à « l'espace de la démocratie participative ou de la démocratie directe » (Lesemann 2002, 29), en ce qu'il contribue à la production de citoyenneté et à la lutte contre l'exclusion sociale. Pour Lesemann, il est « orienté vers la promotion et la défense de la citoyenneté et de la démocratie, plutôt que vers l'organisation et le pourvoi de services directs aux personnes » (Lesemann 2002, 40).

Nous postulons ici que le bénévolat comme pratique de don n'exclut pas que l'engagement puisse découler d'un geste à dimension politique, mais qu'il ne pointe pas nécessairement dans cette direction et que les bénévoles ne doivent pas être d'emblée considérés comme des militants.

Par ailleurs, tandis que Godbout souligne la dimension de solidarité du don aux étrangers, Stéphanie Gaudet tient compte de la dimension de « responsabilité » qui incombe au bénévole, ce qui rappelle quelque peu l'idée selon laquelle le bénévolat vise à lutter contre l'exclusion. Pour Gaudet et Reed (2004), le bénévolat « s'inscrit dans les pratiques sociales découlant de la responsabilité éthique (Gaudet, 2002) et de ses trois modalités : le rapport à soi (répondre de soi), le rapport aux autres, au sein du réseau de proximité (répondre à l'autre), et le rapport à l'institution (répondre devant la société) » (Gaudet et Reed 2004, 61). La chercheuse fait le

rapprochement entre la logique du don et la logique du *care* en ajoutant cette dimension de responsabilité envers l'Autre plus vulnérable que soi (Bourgault, Cloutier et Gaudet 2020) (voir section sur le *care* p. 33).

L'idée de responsabilité s'inscrit à la fois dans une représentation que l'individu peut se faire de son identité, mais également dans ce qu'il croit pouvoir apporter aux autres : « l'individu répond de lui — de son ethos, de son identité — devant l'autrui généralisé, voire l'institution (Gaudet 2001). Le don de temps au sein des institutions bénévoles représente une image forte de responsabilité sociale, puisqu'il ne circule pas en fonction du lien de proximité, mais en fonction du lien social avec l'étranger » (Gaudet et Reed 2004, 61). La relation importante entre don aux étrangers et lien social demeure donc lorsqu'il est question de bénévolat puisque ce don de temps se « soustrait aux obligations (même si des obligations sont créées) » de la vie quotidienne et nourrit le lien social (Gaudet et Reed 2004, 61).

Soulignons ici que le don peut s'inscrire dans des rapports inégalitaires ou d'oppression : les théories du don ne doivent en effet pas cacher le fait que ces relations d'échanges puissent donner lieu à des rapports inégaux, à des rapports de force. En fait, le don permet de voir la « complexité normative (affects, attentes, obligations) des relations sociales à travers lesquelles il circule » (Gaudet et Turcotte 2013, 119).

Soulignons également l'importance de tenir compte de la possibilité et l'impossibilité pour certaines personnes de participer à des activités bénévoles. Le genre, l'âge, l'éducation, le revenu influencent la capacité à participer, comme les contextes sociaux étant donné que la sollicitation par un pair encourage à s'engager une première fois (Gaudet et Turcotte 2013). Le fait d'avoir immigré peut aussi influencer la participation : « les résultats montrent que les immigrants sont un peu moins susceptibles d'être des bénévoles réguliers comparativement aux personnes nées au Canada (5 points de pourcentage de moins) », entre autres puisque « les personnes immigrantes seraient moins susceptibles d'appartenir à un groupe ou une organisation » (Gaudet et Turcotte 2013, 132). Selon une autre étude (Couton et Gaudet 2008), les femmes immigrantes forment la catégorie de personnes qui participent le moins socialement.

Participation et communauté, participation et territoire

Gaudet et Turcotte (2013) soulignent, en faisant référence à des études sur la cohésion sociale, que le « le sentiment d'appartenance à une communauté, mais particulièrement à une

communauté locale, influence la participation sociale » (Gaudet et Turcotte 2013, 131). Cela s'explique entre autres par le fait que les personnes qui ont un sentiment d'appartenance à une communauté locale (au sens de territoriale) peuvent aussi plus facilement faire confiance aux autres membres du groupe avec qui elles sont en coprésence ; ce sentiment de confiance les encourage à s'impliquer puisqu'elles peuvent croire en la réciprocité possible ou prochaine de leurs gestes (Gaudet et Turcotte 2013, 131). Ces personnes sont, tous autres facteurs confondus, « plus susceptibles d'être des bénévoles régulières, de s'occuper d'enfants qui ne vivent pas dans leur ménage et de rendre service à un voisin » (Gaudet et Turcotte 2013, 131).

Ce dernier argument sur le sentiment d'appartenance a pu être repris par d'autres sociologues pour parler de la confiance et du capital social susceptibles d'exister à l'échelle locale. De la théorie bourdieusienne du capital social, puis des théories économiques découle l'idée selon laquelle la capacité d'action d'une collectivité dépend d'un ensemble de relations sociales vues comme ressources profitables (un ensemble de « réseaux » de relations en dehors de la sphère familiale) (Caillé 2006). Bourdieu définit le capital social comme un « réseau durable de relations plus ou moins institutionnalisées d'interconnaissance et d'inter-reconnaissance ; ou, en d'autres termes, à l'appartenance à un groupe comme ensemble d'agents » (1980, 2) C'est ainsi que Putnam s'inquiétait de la montée de l'individualisme, une tendance venant selon lui gruger le bien-être des collectivités en désolidifiant les liens entre individus (Caillé 2006). Notons qu'il faut tenir compte du débat faisant de la confiance tantôt un « sous-produit du capital social », tantôt un facteur de création de lien social et de réseaux sociaux (Caillé 2006, 12).

Néanmoins, l'étude de Gaudet et Turcotte (2013) présente d'autres exemples soutenant la thèse de la cohésion et de la participation encouragée par de bonnes relations de proximité. Le fait de fréquenter un lieu de culte fait aussi partie des facteurs encourageant la participation (Gaudet et Turcotte 2013, 130). On note aussi que le fait d'avoir des enfants d'âge scolaire et de se retrouver de façon récurrente certains espaces (école, organisations) peut stimuler la participation :

[L]es organisations que fréquentent les enfants deviennent non seulement des portes d'entrée pour la participation, mais elles incarnent également des espaces qui facilitent les liens avec la communauté locale, puisque les organismes de loisirs et les écoles sont généralement situés à proximité de la résidence familiale. Ces espaces sociaux représentent ainsi des déclencheurs pour les parents et leur permettent d'insérer des réseaux sociaux ou d'en créer autour de certaines affinités (Gaudet et Turcotte 2013, 128).

Cefai (2009) note à ce sujet l'existence des organisations et des réseaux comme opportunités de participation et de collaboration, de mobilisation que les pragmatistes ont pu investir pour comprendre les formes de l'action collective :

[Les organisations] sont aussi des milieux de sociabilité, où émergent des occasions de rencontre et qui façonnent des formes de coexistence. Elles sont des agencements d'objets, de normes et de personnes qui ordonnent ce que les membres peuvent faire, voir ou dire. Elles constituent des environnements praticosensibles, qui fixent des habitudes de coopération et de conflit et qui fournissent des repères d'expérience cognitive et normative (Cefai 2009, 250).

Outre les organisations ou collectivités, qui peuvent être vues comme des « vecteurs de concentration de capitaux matériels et humains » (Cefai 2009, 250-251), des *territoires ou des quartiers* ont été considérés comme des espaces propices à l'action collective. En effet, il y a lieu de penser que certaines caractéristiques liées aux territoires eux-mêmes puissent encourager la participation. Gaudet et Turcotte (2013) font appel à Reimer (2006) pour ajouter que les localités plus petites, hors des grands centres, sont plus propices au développement de ce genre de relations à forte réciprocité et encouragent donc l'entraide et la participation (Gaudet et Turcotte 2013, 131). Ce genre d'argument est toutefois à considérer avec prudence puisqu'il n'y a pas de consensus en études urbaines en ce qui concerne la relation entre le « quartier » et le niveau de cohésion sociale ou de capital social de ses habitant·es. Comme le rappellent Rose et Séguin « les liens sociaux se tissent dans des espaces de proximité certes pour certain·es, mais aussi dans des territoires qui dépassent largement le quartier de résidence » (2007, par. 9). Les pratiques géographiques des Montréalais·es ne se limitent pas, en effet, à leur quartier ou leur arrondissement, ni celui des nouveaux·elles arrivant·es (Meintel 2022). Un même quartier peut par ailleurs être l'espace à la fois de cohésion et de tensions, ou de « conflit et de convivialité » et il convient d'étudier de près les interactions quotidiennes plutôt que d'associer des caractéristiques à un territoire donné (Karner et Parker 2011).

Les pratiques communautaires et le don aux étranger·ère·s

Parmi les espaces où se manifestent l'engagement et la participation, on retrouve le milieu montréalais de l'action communautaire autonome, aussi appelé mouvement communautaire et associatif (Bourque 2012). Ce milieu est considéré comme l'une des manières d'organiser la circulation des dons aux étranger·ère·s, puisque le bénévolat est partie intégrante de son

fonctionnement (Longtin et Rochman 2015) ; « le don y est au centre du système de circulation des choses et des services » (Godbout 1992, 95). Tandis que Cefaï (2009) voit dans ces organisations des opportunités de participation, Godbout constate la présence du don dans les relations d'entraide qui s'y créent : on revient à la participation sociale sous forme de don. Parmi toutes ces associations qui fonctionnent grâce à l'acte volontaire, au bénévolat, Godbout (1992) exclut d'abord les associations fermées sur elles-mêmes, c'est à dire qu'elles ne se donnent pas d'objectif ou de fonction sociale. Il exclut également les associations professionnalisées, donc celles où les services sont donnés par des salarié·es. Des associations ouvertes sur l'altérité et dont la majorité des services sont donnés bénévolement, il distingue deux types :

- celles qui sont fondées sur le bénévolat et l'action volontaire (donc avec des services donnés par des bénévoles à des usager·ère·s),
- celles qui sont fondées sur la réciprocité (donc avec des services donnés de membre à membre), tout en étant ouvertes sur l'extérieur.

Notons également l'importante typologie employée par Bourque et Comeau (2007) qui distingue l'action communautaire (synonyme d'action collective) et l'intervention communautaire (professionnalisée). Cette typologie comporte quatre approches reprises par les regroupements d'organismes, qui s'inscrit dans un axe allant de la démarche militante de défense des droits à l'approche socio-institutionnelle partenariale.

Voulant dépasser les nombreuses typologies des pratiques de l'intervention communautaire et des organismes de bienfaisance, Godbout porte un regard particulier sur ce milieu en démontrant que beaucoup d'organismes se distinguent des institutions publiques ou étatiques par le lien qu'ils entretiennent avec les populations desservies (1992; 1997). Le sociologue écrit que les travailleur·euse·s comme les bénévoles des organismes communautaires souhaitent ou tiennent avant tout à la force du lien qui unit les aidant·es aux aidé·es - ces dernier·ère·s appartenant à la même communauté de membres. Cette « proximité » est attribuable selon lui à la logique du don qui prévaudrait dans les organismes. Les travailleur·euse·s ou bénévoles de ces milieux s'engagent dans des relations interpersonnelles différentes de celles que l'on retrouve dans les sphères du Marché et de l'État. La sphère associative et les groupes d'entraide permettent selon Godbout la création de liens plus personnalisés, répondant à certaines obligations ou contraintes de réciprocité. La sociologue Alexandra Felder, qui a étudié une association venant en aide aux demandeur·euse·s d'asile en France (Felder 2016), montre

aussi que certaines associations peuvent être fondées sur la logique du don, en ce qu'elles sont composées d'un nombre limité de personnes, et où les espaces sont ponctués par des relations amicales, des interactions conviviales et bienveillantes, volonté de « maintenir la convivialité et une vie commune souple » (Felder 2016, 133).

Lesemann, sans invoquer directement le concept du don, utilise un vocabulaire semblable à Godbout pour décrire l'esprit du milieu associatif :

Les associations-réseaux et les familles sont localisées, ancrées dans des réalités territoriales (quartiers, logements), privilégiant les relations de personne à personne, face à face, axées sur le sens et la qualité des relations, loin des relations marchandes et monétaires. Coopération, réciprocité, solidarité, sens d'appartenance à une même communauté où prévaut une contribution de participation les différencient de la concurrence, de la rivalité, du « chacun pour soi » qui sont spécifiques du marché et souvent du fonctionnement de l'État (Lesemann 2002, 33-34).

Notons que cette caractéristique de localisation, cette territorialisation des associations et ce sens d'appartenance à une communauté dépend aussi des modes d'institutionnalisation des organismes québécois, selon les missions que se donnent les organismes, leur relation avec l'État (pouvant aussi être compris comme l'administration municipale) (Germain, Morin et Sénécal 2004). Leur inclination à servir un « quartier » ou un « territoire local » dépend aussi de la structure de gouvernance et de financement en place dans la sphère étatique, par exemple dans le contexte d'un État-Providence fort ou dans le contexte d'un État qui privilégie les partenariats (Germain, Morin et Sénécal 2004). Bien que Godbout ait déjà reconnu en 1992 que certaines associations sont plus près, en nature, de l'institution étatique ou du marché dans leur mode de fonctionnement, il y a lieu de souligner également les transformations récentes milieu de l'action communautaire ; professionnalisation des travailleuses communautaires (Bourque 2012), désengagement de l'État et intervention structurante du champ philanthropique (Depelteau 2013; Fontan, Elson et Lefèvre 2017).

Il faut donc comprendre que la présence de la logique du don puisse également cohabiter avec (voire être compromise par) d'autres logiques qui influencent le fonctionnement des organismes communautaires. Les frontières des sphères étatique, marchande, domestique et du don aux étranger·ère·s ne sont bien sûr pas aussi nettes que ce que décrit Godbout à des fins de démonstrations de sa théorie.

La philanthropie

L'action philanthropique, dont les origines remontent à l'Antiquité, est tantôt décrite au sens de charité ou de bienfaisance comme une action visant le bien commun, tantôt comme l'action de riches mécènes ou entreprises allouant des ressources monétaires à des populations démunies ou pour l'avancement de projets de société (Fontan, Lévesque et Charbonneau 2011). Ces deux orientations de la philanthropie « ont favorisé la création de divers dispositifs, religieux d'un côté, privé et public de l'autre, pour canaliser et gérer les fonds mis à la disposition des nécessiteux ou de l'intérêt public » (2011, 45). Nous définirons la philanthropie comme une forme de circulation des dons sous forme de ressource ou sous forme d'argent, en ce qu'elle opère comme une façon d'organiser, de redistribuer les dons selon des principes plus ou moins près de l'échange marchand (on produit et on consomme des causes) (Godbout 2002), ou étatiques (on finance certains programmes visant le changement social, parfois en remplacement de l'État).

Aux États-Unis et au Canada, les grandes fondations philanthropiques privées ont vu le jour dès le début du XXe siècle, bien que leur influence ait été plus importante chez nos voisins du sud où elles jouent un rôle central dans les avancées sociales et scientifiques. Au Canada comme au Québec, où leur nombre a progressé plus rapidement après 1950, elles sont demeurées complémentaires à l'action publique (Fontan, Lévesque et Charbonneau 2011), jusqu'à plus récemment avec le développement de partenariats appelés « partenariats public-privé sociaux » entre des fondations et le gouvernement qui viennent alors former un « triangle institutionnel » (Lefèvre et Berthiaume 2017).

Les dernières années ont en effet vu se multiplier les fondations philanthropiques et leur action se transformer (sous l'influence de la philanthropie américaine). Plusieurs fondations canadiennes et québécoises suivent les principes d'un nouveau modèle ayant émergé dans les années 1990, celui de la « nouvelle philanthropie » (Ducharme 2012; Depelteau 2013). Aussi appelée « philanthrocapitalisme », cette forme se distingue de la philanthropie traditionnelle « car elle ne considère pas que son financement est un don charitable : il s'agit d'un investissement social qui permettra de répondre à des besoins sociaux que l'État (et les organismes communautaires) ne parvient pas à endiguer » (Depelteau 2013, 29). Maxim Fortin, dans sa thèse de doctorat, l'appelle plutôt « philanthropie d'investissement » (Fortin 2019) puisqu'elle a pour effet de « canaliser, bureaucratiser et rationaliser selon une logique marchande l'action des groupes qu'elle soutient » (Fortin 2020, par. 1). Les acteur·trice·s de

cette philanthropie s'inspirent des principes de gestion présents dans le milieu des affaires (planification d'actions délimitées dans le temps et l'espace, évaluation des rendements et de la performance, présence de contrats), pour proposer des solutions *appliquées* (Ducharme et Lesemann 2011; Ducharme 2012; Depelteau 2013; Fortin 2019). Ils·elles se soucient grandement de leur efficacité, en voulant se « démarquer de l'inertie bureaucratique des institutions publiques, voire, quelquefois, de leur gaspillage » (Hénaff 2003). Lors d'une table-ronde au sujet de l'action des fondations privées, la professeure Marie-France Raynault, faisait remarquer la propension des « nouveaux riches » à mettre à profit leur expérience d'entrepreneuriat pour réaliser des changements sociaux (Le rôle des fondations privées 2011, par. 9). Tel que nous le verrons au chapitre trois, le don philanthropique, et avec lui la « nouvelle philanthropie » sont aujourd'hui incontestablement présent dans le développement communautaire québécois et montréalais (Depelteau 2013; Fontan, Lévesque et Charbonneau 2011; Fortin 2019). Or, ce ne sont pas toutes les fondations qui prônent ce type d'approche (Lefèvre 2020a).

Philanthropie et lien social

Étant donné la présence de la logique marchande dans l'univers philanthropique, il ne semble pas en apparence pouvoir se soumettre aux définitions que fait Godbout du « don comme lien social » et s'éloigne par ailleurs grandement du don aux étranger·ère·s qui serait « pur » ou « gratuit ». Il apparaît tout de même que sa théorie puisse éclairer certains aspects du secteur philanthropique. Le sociologue lui-même, dans une publication de l'Institut Mallet à l'occasion du Sommet sur la culture philanthropique en 2014, souligne d'abord qu'il est commun de penser que les philanthropes « donnent sans retour » (Godbout 2014, 119). Or, il démontre que le mouvement donner, recevoir, rendre est aussi applicable au secteur philanthropique.

Sur la question du « retour », il lui apparaît que donner est *payant*, compte tenu des nombreux avantages fiscaux dont peuvent se prévaloir les donateur·trice·s. Les règles qui entourent la circulation des dons permettent notamment à des ménages de conserver une plus grande part de leur revenu brut en déclarant les parts versées en dons, qui sont non-imposables. Suivant une logique anti-utilitariste, il importe toutefois pour Godbout de souligner qu'il arrive aussi que comme les bénévoles, les philanthropes veulent « redonner » à la communauté après avoir « beaucoup reçu » (Godbout 2014, 120). Godbout affirme donc que « cette logique du retour existe donc, surtout si l'on prend soin d'observer des cycles assez longs ». Il ajoute que le don

philanthropique est souvent « personnalisé », permettant d'exprimer la personnalité du grand donneur décédé, par exemple.

Là où l'étude du secteur philanthropique par le prisme du don s'avère importante, c'est entre autres pour souligner ses défauts éthiques ou moraux : le don philanthropique a tendance à se concentrer sur le geste de la personne qui donne et tend à comprendre une dynamique de pouvoir sur celle qui reçoit (Godbout 2014, 112). En effet, « en plus de choisir leurs causes selon des penchants personnels les philanthropes déterminent aussi quels sont les problèmes prioritaires d'une communauté et quels seront les bénéficiaires de leur aide. » (Ducharme et Lesemann 2011, 206) Également, le don philanthropique véhicule nécessairement le message qu'il est « sans retour », c'est à dire qu'il « signifie au receveur qu'il n'a rien à me donner et donc que, à la limite, il n'est rien. Il humilie le receveur en le niant comme donneur potentiel » (Godbout 2014, 123). En d'autres termes, il vient souligner la position de vulnérabilité des receveur·euse·s et soutient parfois (surtout dans le don humanitaire), le « rapport colonial » (Godbout 2014, 123). Bien que le bénévolat et la logique du don puissent être à l'œuvre sur le terrain, la mise en œuvre de différents programmes et de politiques de développement dépendent à la fois d'investissements publics et privés gérés selon des principes politiques et des principes marchands.

Hospitalité ou don d'espace?

La question de l'accueil des DA et le fait que demeurent des discours hostiles malgré quelques initiatives positives à leur endroit a amené quelques chercheur·euse·s à considérer la participation des individus à leur installation dans les villes sous l'angle de l'hospitalité. Tel qu'on a pu le voir, des études européennes et québécoises traitant de l'accueil des migrant·es font souvent appel à cette notion pour comprendre autant le geste de citoyen·ne·s offrant d'héberger ou d'offrir des vivres à des personnes en transit que les dispositifs politiques qui ferment ou ouvrent les portes des nations aux migrant·es (Ambrosini et al. 2019; Belkhodja et Gratton 2021; Gourdeau 2019). Plusieurs notent l'essor d'initiatives citoyennes d'hospitalité à l'endroit des migrant·es.

Tandis que la notion d'hospitalité fait souvent référence à une communauté d'accueil imaginée (Vibert 2020), dans la pensée de Godbout, la notion d'hospitalité apparaît à la fois dans les relations primaires et secondaires, un peu à la manière d'un don « d'utilisation d'espace » (1997,

41), par exemple lorsqu'on héberge ou reçoit un membre de la famille (ou membre d'un groupe quelconque), ou un étranger (en voie de devenir membre). La particularité de l'hospitalité est d'établir un rapport particulier entre le receveur et le donneur (l'invité), « à la frontière entre l'appartenance et l'altérité ». L'invité·e, malgré qu'il·elle soit le·la bienvenu·e, n'est jamais tout à fait chez lui·elle (Godbout 1997). La particularité de l'hospitalité, pour Godbout, réside entre autres dans le fait que ce qui correspond au *don* et au *retour* semble se confondre : est-ce la personne « reçue » qui constitue le don, ou le don vient-il de la personne qui ouvre sa porte et donne un peu de son espace? Le moment du retour, dans l'hospitalité, est le même que celui du don.

Cela compte autant pour la relation interpersonnelle que pour la relation intercommunautaire, semble-t-il : à l'échelle de la société, la personne immigrante peut être vue comme une personne qui est reçue et qui doit ou devra donner en retour, d'où la valorisation de l'immigration économique où sont reçues des personnes qui participeront à l'effort de travail, ou encore l'appréciation de la culture « apportée » par les personnes immigrantes (Godbout 1997, 43). Dans tous les cas, l'immigrant·e est vu·e « comme quelqu'un qui apporte quelque chose, quelle que soit la nature de cet apport » (1997, 43). Selon le sociologue, le cas des « réfugiés politiques » est différent :

Le cas des réfugiés politiques est intéressant, car il s'agit là vraiment d'un don au nom de la solidarité, au nom des valeurs de celui qui reçoit. C'est évidemment le cas le plus éloigné de l'immigrant économique. On s'attend à une certaine reconnaissance et à une adhésion à ces valeurs de la part de celui qui est reçu. (1997, 43)

Bien que la notion d'hospitalité puisse apparaître dans les discours de certain·es bénévoles, ce n'est pas sous cet angle que nous comptons éclairer leur participation mais bien sous celle de la participation au sens large, dans leurs pratiques de bénévolat.

Une logique proche du don : l'éthique du *care*

La pensée féministe a elle aussi mis de l'avant une notion importante pour penser la participation sociale et les relations d'entraide. Le concept de *care*, parfois traduit comme le soin ou la sollicitude, concerne effectivement le geste adressé à un Autre, proche ou éloigné, venant d'une préoccupation pour son bien-être (Bourgault, Cloutier et Gaudet 2020). Des chercheuses québécoises définissent l'éthique du *care* comme « l'éthique de l'attention, au sens à la fois de

faire attention à et d'attirer l'attention sur une réalité ordinaire : le fait que des gens s'occupent d'autres, s'en soucient et ainsi veillent au fonctionnement du monde » (Bourgault, Cloutier et Gaudet 2020, 129). Le *care* peut, comme le don, permettre de comprendre certains aspects de la participation sociale et du don aux étranger·ère·s. Pour Stéphanie Gaudet, le *care* fait en effet partie de quatre grands champs de pratiques de participation, soit l'entraide dans les relations de proximité (le don dans les liens primaires), l'action publique, les mouvements sociaux et l'action bénévole (2015, 140).

Patricia Paperman (2015) précise que le *care* peut relever autant de responsabilités individuelles que collectives. Elle souligne la « nécessité de penser l'articulation entre ce qui se passe au niveau de la relation de *care* directe (*caregiving*), la façon dont les besoins de *care* sont pris en compte au niveau plus large (institutionnel, politique) et dont sont envisagés les moyens d'y répondre » (Paperman 2015, 60). Elena Pulcini insiste quant à elle sur l'importance de la dimension pratique du *care* dans le monde globalisé où l'Autre est souvent lointain : « le *care* est aussi une action, un geste concret qui s'inscrit dans le quotidien et qui naît de la capacité de se sentir concerné, c'est-à-dire de s'engager activement dans un pari pour l'avenir » (2020, 250).

Ainsi, on peut considérer comme pratique de *care* tout geste de soin prodigué à l'hôpital, à la maison ou dans un organisme communautaire, par exemple, mais aussi à tout ce qui a été appelé « services essentiels » durant la crise sanitaire due à la pandémie de COVID-19 (Fine et Tronto 2020). La pandémie a justement mis en lumière le travail de *care* accompli par des travailleur·euse·s du domaine de l'alimentation, des soins de santé (en milieu hospitalier, au CLSC, à domicile ou ailleurs), de l'accompagnement, le personnel des hôtels, les employé·es chargé·es du nettoyage. S'il est question du *care* d'un point de vue collectif, on peut considérer la façon dont les ressources sont allouées, par exemple en étudiant la gouvernance du secteur de la santé ou des services sociaux et de l'action communautaire.

Tandis que pour Godbout, le don réfère à un principe de gratuité et de liberté, le *care* des féministes est davantage « ancré dans une responsabilité inhérente à notre condition d'interdépendance » (Bourgault, Cloutier et Gaudet 2020, 153). D'un côté, l'éthique du don insiste sur la bonté de l'être humain, de l'autre l'éthique du *care* a comme postulat que sa vulnérabilité le place au cœur de relations de soin et d'entraide pour sa survie et son bien-être. Stéphanie Gaudet considère quant à elle la dimension de responsabilité comme étant commune au don et au *care* : « [d]onner et prendre soin répondent tous deux d'une conception de la

responsabilité comprise comme un mouvement de réponse à l'autre » (Gaudet 2020, 151), ou encore : « [l]e don de temps, de cadeaux ou d'hospitalité s'inscrit dans l'éthique de la responsabilité, parce qu'il engage le donateur à poser un acte en fonction de ses valeurs pour transmettre les normes du lien social ici et maintenant, mais pour les générations futures » (Gaudet et Reed 2004, 61).

Là où le concept du *care* dépasse le don, c'est dans la tradition féministe d'observer les rapports de pouvoir issus de ces relations de *care* et la multidirectionnalité des gestes de *care*. Dans le cas qui nous intéresse, notons que ces gestes peuvent être posés à la fois envers les migrant·es, mais aussi *par* les migrant·es. Il n'y a qu'à penser au fait que les DA ont largement contribué à l'effort de soins durant la pandémie pour comprendre qu'ils et elles n'étaient pas uniquement en position de receveurs de soins ou de *care*. Comme l'éthique du don et de l'hospitalité, l'éthique du *care* demande de voir le geste de soin et de sollicitude dans une perspective relationnelle où existe une certaine réciprocité (Bourgault, Cloutier et Gaudet 2020).

Conclusion

Ce mémoire questionne la place de l'action citoyenne et de la participation sociale en rapport à l'action publique et l'action marchande dans l'organisation de l'accueil aux personnes immigrantes à Montréal. Notons qu'il ne s'agit aucunement d'une démarche d'évaluation de de critique de l'action du Collectif Bienvenue. La présente étude, menée à Montréal, veut plus précisément comprendre l'émergence, le moteur et le sens de l'action de l'organisme Collectif Bienvenue et de ses membres, du moment du lancement de l'initiative en 2017 à sa transformation durant la pandémie de COVID-19. Nous verrons au fil des chapitres, organisés dans un ordre chronologique, que l'engagement des membres se soumet à plusieurs logiques, comme celle du don aux étranger·ère·s, en même temps que celle de la « nouvelle philanthropie », puis du *care* compris dans sa définition large d'attention et de soin à l'Autre. La mobilisation de ces corpus permet par ailleurs d'étudier autant la participation individuelle que l'organisation des pratiques du Collectif Bienvenue, et donc de commenter les transformations organisationnelles qu'il connaît au fil du temps.

Notre démarche s'inscrit dans la lignée des études menées par des chercheur·euse·s européen·ne·s sur les mobilisations en faveur ou en défaveur des personnes migrantes, durant ce qui a été appelé la « crise de la réception des migrant·es » (Ambrosini et al. 2019). Si la

réception des migrant·es a surtout été vue par le prisme de l'hospitalité, mentionnons qu'il sera surtout ici question de formes d'hospitalités où l'on se met en action, où l'on participe concrètement à l'accueil de personnes nouvellement arrivées. Nous croyons à la lumière des définitions discutées précédemment que l'ensemble des gestes posés dans le but de venir en aide à ces personnes en situation de migration forcée peuvent être considérés comme des pratiques de don, d'hospitalité et/ou de *care*.

Notre préoccupation demeure de comprendre le rôle porteur de l'action citoyenne en contexte de crise, d'où la volonté de faire appel à la perspective pragmatiste, qui entrevoit l'engagement dans ses dimensions concrètes, circonstancielles et affectives. C'est avec cette lunette que nous étudierons les gestes et pratiques des fondateur·trice·s, employé·es, bénévoles de cet organisme. Les grandes crises actuelles que connaissent les grandes villes (migratoires, environnementales), imposent en effet de penser de façon pratique les changements mis de l'avant par les populations locales. C'est là tout l'importance donnée dans ce mémoire à la notion de participation sociale : cette dernière sera comprise comme don de temps, plus précisément le « temps consacré gratuitement à une personne ou à une organisation englobe toutes les pratiques des citoyens qui répondent d'un souci pour une cause, une personne, une situation ou une organisation sans but lucratif » (Gaudet 2015, 156). L'intervention de la pensée du don vient par ailleurs d'une volonté de concevoir la participation dans sa réciprocité, dans une conception relationnelle où le·la receveur·euse du don peut aussi redonner. Le don n'est pas seulement un trait culturel de générosité, mais un vecteur de lien social venant nourrir les transformations des solidarités dans les grandes métropoles et contrecarrer les inégalités croissantes.

CHAPITRE 2 : DÉMARCHE MÉTHODOLOGIQUE

Objectifs poursuivis

La démarche de recherche sur laquelle repose ce mémoire a grandement évolué au fil du temps, notamment en termes des questions posées et des corpus théoriques mobilisés. Les premières orientations de ce mémoire s'articulaient autour de la pensée de Laurent Thévenot et de ses régimes d'engagement (Thévenot 2006) et de la notion d'assemblage urbain issu de la théorie de l'acteur-réseau (Farias et Bender 2010; Latour 2007). Une première version du projet de mémoire posait la question suivante : « en regard des théories de l'acteur-réseau, comment les différentes composantes du réseau formant le Collectif Bienvenue évoluent-elles, puis, quels sont les régimes d'engagement de ses membres et partenaires ? », l'objectif étant de décrire le Collectif Bienvenue comme un assemblage urbain original étant modelé par les différentes actions de ses membres et par « l'articulation de ses actions avec celles d'acteurs publics et privés dans le processus de réception des demandeur·euse·s d'asile » (Paquette 2020). Le concept de régime d'engagement a pu me servir d'outil pour construire mes guides d'entretien, puisque j'ai alors réfléchi à différentes formulations permettant d'illustrer à la fois des engagements qui seraient individuels et orientés vers le bien commun. Ces approches, qui semblent pourtant aujourd'hui impropres à la description de l'engagement des membres dans sa dimension affective, auront eu l'avantage de motiver un travail de terrain de type qualitatif guidé par un souci de « suivre les acteurs » en tenant compte de leur propre théorie de l'action (Latour 2007).

C'est en effet à la lumière des premiers entretiens réalisés auprès de certain·es membres bénévoles que s'est imposée la théorie sur le don de Jacques T. Godbout et de son cycle « donner, recevoir, rendre » (1992; 1997; 2007). Ce sont finalement les corpus du don, de la philanthropie et du *care* décrits au chapitre précédent qui ont semblé plus près des dynamiques constatées sur le terrain et les plus heuristiques pour répondre à la question de la mobilisation au sein du Collectif Bienvenue. Ainsi, les objectifs de la présente recherche sont de comprendre, à l'intérieur d'une période donnée (les trois premières années de vie du Collectif Bienvenue 2017-2020), les motivations et les pratiques de ses membres employé·es et bénévoles, ainsi que l'évolution de cette initiative d'un point de vue organisationnel, à la lumière de la théorie sur le don.

Choix d'une approche

L'étude des participations, dans une approche pragmatiste, requiert d'aller au plus près des pratiques, de l'expérience et de la perception des personnes en action. « Suivre les acteurs » implique de tenir compte de leur propre théorie de l'action (Latour 2007), soit procéder de la manière la plus inductive possible. L'approche ethnographique employée pour l'étude du Collectif Bienvenue allait donc permettre de décrire les changements et l'évolution de l'organisme en tenant compte des discours multiples et fluides des personnes qui le composent. Tel que l'explique Cefaï, l'objectif d'une ethnographie de la participation est de « rendre compte précisément de ce qui se passe à l'échelle locale, de la complexité et de la richesse des situations de participation telles qu'elles se font et de l'expérience qu'en ont les participants, avec ses innovations, ses ambiguïtés et ses paradoxes » (Cefaï et al. 2012, 9).

Cette façon d'aborder le terrain a orienté mes choix quant aux outils méthodologiques, soit l'observation directe et participante, bonifiée d'entretiens semi-dirigés. Tandis que je souhaitais au départ produire une « description dense » (Cefaï et al. 2012) fondée avant tout sur ma propre participation au sein du Collectif Bienvenue, la distance imposée par la pandémie de COVID-19 a altéré cette volonté. Durant de longs mois, il ne m'était plus possible de prendre part à la plupart des actions du Collectif hormis celles se tenant de façon virtuelle. Les entretiens semi-dirigés sont donc devenu mon matériau de base, auquel se sont tout de même ajoutés de nombreuses observations participantes de réunions et de journées de travail à l'entrepôt de l'organisme.

L'étude de cas

Le Collectif Bienvenue est un exemple des nombreuses initiatives citoyennes nées à Montréal durant la crise de réception des migrant·es, auxquelles le domaine scientifique s'est jusqu'ici peu intéressé. Tandis que les Européen·ne·s ont décrit des collectifs restés surtout l'affaire de citoyens bénévoles, le Collectif Bienvenue se démarque en ce qu'il a rapidement évolué et mobilisé d'importantes sommes d'argent, faisant intervenir de nombreux partenaires privés. À la fois son succès (sa capacité à mobiliser bénévoles et subventions) et son institutionnalisation rapide ont de quoi intriguer, dans le contexte où l'accueil des DA est aujourd'hui assuré en majeure partie par des organisations soutenues par l'État (des organismes mandatés par

Québec) ou encore par des organisations religieuses (Dejean et al. 2022; Paquet 2022). La présence de bénévoles montréalais·es et de bénévoles DA au sein du Collectif Bienvenue a par ailleurs attiré mon attention, en ce qu'elle permettait de présenter l'action citoyenne sans égard à la provenance des personnes impliquées, voire de montrer l'hospitalité sous un angle « relationnel » et dans sa dimension pratique, plutôt que comme une caractéristique donnée à un quartier, une ville qui serait hospitalière ou accueillante. Finalement, l'ouverture dont ont fait preuve les membres employé·es et bénévoles du Collectif Bienvenue à l'égard de mes intentions de recherche ont motivé ma volonté d'élaborer le présent projet.

Composantes de la démarche

Comme l'un des objectifs était d'étudier l'évolution du Collectif Bienvenue, la démarche de recherche a été pensée en trois étapes ou aspects : des entretiens avec les cofondatrices et des membres du conseil d'administration pour comprendre la naissance de l'initiative en 2017 et la façon dont elles l'ont vue évoluer, des entretiens avec des bénévoles pour comprendre leur action dans le présent soit en 2021 au moment de la recherche, puis des observations participantes pour saisir plus finement les dynamiques et les formes de participation à l'entrepôt ainsi qu'au sein du projet des « groupes de bienvenue ». Les trois étapes n'ont finalement pas pu être déployées dans cet ordre en raison de la pandémie, mais demeure une certaine catégorisation des entretiens et observations en ce sens. Plus précisément, ma démarche de recherche s'est déroulée de la façon suivante : dès la fin de l'été 2020 (durant le premier confinement) jusqu'au printemps 2021, j'assistais à des réunions virtuelles avec des bénévoles des groupes de bienvenue ; à l'automne 2020, j'ai réalisé des entretiens semi-dirigés également de façon virtuelle ; à la fin de l'automne 2020 et à l'hiver et printemps 2021, je suis retournée ponctuellement à l'entrepôt pour y travailler bénévolement et observer les activités se déroulant dans cet espace.

Entrée sur le terrain

C'est en avril 2018, à l'occasion d'une activité de concertation d'organismes communautaires de Villeray—Saint-Michel—Parc-Extension sur l'accueil des DA à laquelle je participais en tant qu'assistante de recherche, que j'ai entendu parler pour la première fois du Collectif Bienvenue. Lors de la présentation donnée par le Collectif Bienvenue, on expliquait que l'objectif de

l'initiative était de jumeler des familles montréalaises à des familles en processus de demande d'asile afin d'aider ces dernières à meubler leur logement et se repérer dans la ville.

Comme l'initiative faisait écho aux questions de mobilisation et d'action locale qui m'intéressaient pour mon mémoire en études urbaines, j'ai contacté le Collectif Bienvenue à la fin de l'été pour proposer mon aide et indiquer mon intérêt à développer une recherche scientifique en collaboration avec l'équipe. On m'a invitée à devenir bénévole à l'entrepôt pour participer à la fois au tri des objets et à l'organisation d'activités de socialisation pour les familles bénéficiaires de l'organisme. Tandis que je devenais tranquillement membre à part entière du Collectif, je notais déjà certaines inspirations pouvant mener à l'élaboration du présent mémoire. C'est en observant sommairement le fonctionnement de l'organisme et son imbrication avec de nombreux partenaires montréalais que m'est d'abord venue l'idée d'analyser son action sous l'angle de la théorie de l'acteur-réseau.

J'ai finalement officialisé mon intention de mener une recherche lors d'une rencontre avec la directrice de l'organisme en janvier 2020. Je m'apprêtais à déposer mon projet au Comité d'éthique en recherche (CÉR) de l'INRS lorsque l'état d'urgence sanitaire a été déclaré par le gouvernement québécois en raison de la hausse des cas de COVID-19 dans la province, en mars 2020. J'ai donc modifié ma démarche pour placer en deuxième plan les activités d'observation à l'entrepôt et miser plutôt sur les entretiens semi-dirigés et les observations de réunions virtuelles.

Lorsque le CÉR a approuvé le projet en juillet 2020, j'ai présenté les grandes lignes de ma démarche aux membres du conseil d'administration (CA) du Collectif, puis aux employé-es, et aux bénévoles des groupes de bienvenue, soit lors de trois réunions virtuelles distinctes. Ma démarche consistait à poursuivre mon engagement dans les espaces auxquels j'avais déjà commencé à contribuer en tant que bénévole, soit durant les réunions virtuelles des groupes de bienvenue et à l'entrepôt lorsque les mesures sanitaires le permettraient.

Outils méthodologiques

Mes outils méthodologiques comprennent des observations participantes lors de réunions virtuelles, des entretiens semi-dirigés réalisés surtout par appel-vidéo (sauf deux au téléphone, un en personne) puis des observations participantes à l'entrepôt du Collectif Bienvenue. Dans l'ordre, les étapes de ma démarche ont pris forme comme suit :

J'ai été en mesure d'observer et de participer à une vingtaine de réunions virtuelles du projet des « groupes de bienvenue » mis en place dès mars 2020, ce qui m'a permis de suivre pas à pas l'évolution de certains services de l'organisme durant la pandémie de COVID-19.

J'ai ajouté à ces observations des entretiens semi-dirigés pour m'assurer de pouvoir consulter un nombre raisonnable de membres. J'ai rencontré 16 personnes (des employé·es, bénévoles et membres du CA). Deux personnes ont été interviewées à deux reprises, pour un total de 18 entretiens.

Par la suite, lorsque les mesures sanitaires ont été allégées et que l'entrepôt a rouvert ses portes à l'automne 2020, j'ai été invitée à y retourner par une des employées avec qui j'avais une bonne relation. Mon travail a donc pu être enrichi d'observations hebdomadaires à l'entrepôt et de conversations avec les bénévoles et employé·es qui se sont trouvés dans ces lieux. Certain·es ont aussi accepté de participer à un entretien semi-dirigé virtuel.

Mon implication au sein du Collectif Bienvenue s'est terminée en même temps que ma démarche de recherche, soit au printemps 2021 : ce moment concordait avec la fin d'un « cycle » de trois mois pour l'équipe des « groupes de bienvenue ». Je suis retournée quelques fois à l'entrepôt jusqu'en mai 2021, avant d'annoncer à l'équipe que je devais quitter Montréal pour un contrat de travail dans une autre ville.

Détails sur les entretiens semi-dirigés

J'ai réalisé des entretiens avec 16 personnes, dont 7 membres bénévoles. De ce nombre, on compte :

- Quatre bénévoles des groupes de bienvenue sur un total d'une dizaine de bénévoles dédié·es à ce projet ;
- Deux bénévoles de l'entrepôt, sur un nombre variant entre cinq et 10 selon les périodes ;
- Un bénévole livreur, sur un nombre total de livreurs qui m'est inconnu
- Cinq membres employé·es, sur un total variant entre six et 14 durant mon passage au sein de l'organisme ;
- Quatre membres du conseil d'administration sur un total de 11 membres.

La majorité de ces entretiens ont été réalisés de façon virtuelle, soit sur Zoom. Un seul a eu lieu en personne et trois ont eu lieu par téléphone par souci de m'adapter aux disponibilités des participant·es. S'ajoutent de multiples conversations informelles que j'ai pu avoir avec d'autres membres, qui informent aussi mon analyse grâce aux comptes-rendus d'observations. En tant que bénévole pour l'organisme, j'avais un avantage que plusieurs autres chercheur·euse·s n'auraient pas eu : à tout moment, je pouvais retourner vers quelques-unes de ces personnes pour clarifier des idées ou approfondir certains sujets, ce que j'ai fait à au moins deux reprises avec ces employé·es.

Ces entretiens ont permis de questionner les membres sur les représentations qu'ils·elles se faisaient de leur propre engagement, venant compléter certaines dynamiques observées sur le terrain. Tel que le souligne Poupart, l'entretien est « l'un des meilleurs moyens pour saisir le sens que les acteurs donnent à leur conduite (les comportements ne parlant pas d'eux-mêmes), la façon dont ils se représentent le monde et la façon dont ils vivent leur situation, les acteurs étant vus comme les mieux placés pour en parler » (Poupart 2012, 175).

Tandis que mes premiers guides d'entretien étaient plutôt larges, ils se sont considérablement précisés au fur et à mesure qu'avancait la recherche, et que se dessinaient des thèmes à approfondir, ainsi que selon le rôle des personnes dans l'équipe (rôle que je comprenais de mieux en mieux avec l'avancement de la recherche). En ce qui concerne l'historique du Collectif Bienvenue, chaque nouvel entretien avec des membres fondateurs servait à préciser ou ajouter des données sur le corpus déjà récolté. Ces entretiens ont tous été enregistrés avec l'accord des participant·es et intégralement retranscrits, sauf dans le cas d'une personne qui a refusé l'enregistrement mais donné son accord pour la prise de notes. Cet entretien a fait l'objet d'une retranscription de notes prises sur papier, où j'ai pu de mémoire résumer le plus fidèlement possible ses propos immédiatement après l'appel.

Recrutement pour les entretiens semi-dirigés

Les premières personnes bénévoles avec qui j'ai discuté étaient celles qui participaient comme moi aux réunions virtuelles hebdomadaires des groupes de bienvenue. Après avoir présenté mon projet lors d'une réunion, j'ai contacté l'ensemble des bénévoles de ce groupe et réalisé un entretien avec toutes les personnes qui ont répondu favorablement à mon invitation, soit quatre bénévoles.

Par la suite, j'ai aussi recruté des bénévoles que je ne connaissais pas, soit parce qu'ils·elles avaient participé à d'autres activités que moi ou à une autre période que moi. Il m'avait été conseillé par le comité d'éthique de procéder par boule de neige pour recruter davantage de bénévoles, ce qui n'a pas été possible puisque ces personnes ne se voyaient que durant les réunions virtuelles et ne se connaissaient pas tellement entre elles (les bénévoles des groupes de bienvenue que je côtoyais durant les réunions ne connaissaient pas les bénévoles de l'entrepôt, par exemple). La coordonnatrice des bénévoles m'a grandement aidée pour cette partie du recrutement, puisqu'elle a elle-même contacté d'autres bénévoles au préalable pour vérifier leur disponibilité et leur intérêt à participer. Les bénévoles que j'ai convenu de contacter (livreurs, bénévoles de l'entrepôt) ont été choisi·es pour leur contribution importante et récurrente aux activités de l'organisme et leur intérêt à participer à la recherche.

Pour ce qui est des entretiens avec les membres employ·es, le recrutement s'est fait de façon similaire et a été facilité puisque je côtoyais plusieurs d'entre eux·elles depuis quelques mois, durant mes activités bénévoles pré-pandémiques. Une fois que le projet a été expliqué lors d'une réunion virtuelle, j'ai contacté des employé·es directement par courriel pour des entretiens. Ces discussions ont eu lieu à différentes périodes de mon projet et avaient davantage pour but de comprendre les actions du Collectif Bienvenue auxquelles je ne participais pas. Les employé·es questionné·es ont donc été sélectionné·es pour leur rôle dans la mise en place de ces actions. Je les ai choisis de façon à connaître et comprendre le plus large éventail d'activités possible réalisées par le Collectif Bienvenue.

Les membres du conseil d'administration ont aussi été contacté·es par courriel directement, à la suite d'une présentation du projet lors d'une séance du conseil d'administration, sauf une personne dont je n'avais pas l'adresse courriel et qui a été contactée au préalable par la coordonnatrice des bénévoles, qui a pu lui demander la permission de me transmettre son adresse courriel.

Des entretiens en ligne

Le contexte particulier de la pandémie a nécessité que la plupart de ces conversations aient lieu de façon virtuelle, soit sur Zoom, un logiciel avec lequel les membres étaient déjà très à l'aise puisque toutes leurs réunions hebdomadaires avaient lieu sur cette plateforme. Un seul

entretien a été réalisé en personne à l'entrepôt avec un employé qui se trouvait sur place lors d'une de mes journées de bénévolat.

Il ne semble pas y avoir consensus chez les chercheur·euse·s quant à l'utilisation des logiciels d'appel vidéo pour la réalisation d'entretiens de recherche. Malgré qu'ils permettent de rejoindre des participant·es sans se déplacer - et dans le cas qui nous concerne, sans risquer de transmettre le coronavirus - on affirme d'une part que les entretiens par Skype ou Zoom donnent lieu à des conversations plus superficielles où il peut être difficile d'approfondir certains thèmes ou reprendre certaines questions (Boutin 2018).

D'autres avancent toutefois que ces modes de communication ont l'avantage de créer un espace où il est plus facile d'aborder des sujets sensibles, lorsque la personne est dans un endroit calme et seule, ce qu'on peut difficilement contrôler (Hanna et Mwale 2017). À la différence d'un appel téléphonique « *Video calling gives access to cues (such as body language) that are deemed important in face-to-face interviews and thought to help facilitate and communicate feelings that would otherwise not be articulated* » (Hanna et Mwale 2017, 260)

Les entretiens en mode virtuel se sont bien déroulés pour moi et les participant·es. Je considère avoir profité du fait que je connaissais déjà la plupart des participant·es, ce qui a pu les mettre à l'aise. Il est même arrivé que des émotions fortes soient vécues par les participant·es qui me partageaient leur expérience avec le Collectif Bienvenue — certain·es sont allé·es jusqu'à verser quelques larmes durant l'entretien, comme quoi la barrière de l'écran n'a pas empêché certaines personnes de laisser émerger des émotions liées à leur engagement.

Un des obstacles rencontrés concernait toutefois les difficultés de connexion Internet. Les conversations avec certaines personnes ont parfois été coupées, ce qui s'est notamment produit lors d'un entretien avec un bénévole qui a dû se déplacer maintes fois dans son appartement pour améliorer la qualité du signal. Comme l'avaient prévu Hanna et Mwale (2017), cela a eu pour effet d'allonger le temps prévu pour l'entretien, avec pour résultat une conversation beaucoup moins naturelle et fluide que si elle avait eu lieu en personne.

Détails sur les observations participantes

Les moments de ma participation et les situations que j'ai pu observer ont été variés. Comme mentionné ci-haut, il a été impossible de me rendre à l'entrepôt durant les premiers mois de la

recherche. J'ai toutefois été invitée par une employée à participer au volet des « groupes de bienvenue », dont les activités comprenaient des réunions virtuelles récurrentes. J'ai participé à une vingtaine de ces réunions et produit une dizaine de comptes-rendus détaillés entre le mois de juillet 2020 et le mois de mars 2021. Ces 20 réunions ont eu lieu de façon hebdomadaire, puis bimensuelle, sur la plateforme de vidéoconférence Zoom. Les réunions concernaient surtout les obstacles vécus par les bénévoles dans l'accompagnement des DA et avaient pour objectif le partage d'information sur les ressources accessibles à Montréal pour cette population, selon les besoins qui émergeaient. Je m'intéressais alors aux actions déployées par le groupe de bénévoles pour mieux répondre aux besoins des personnes suivies par l'organisme.

À partir de l'automne, lorsque l'entrepôt a commencé à accueillir à nouveau des bénévoles, je m'y suis rendue sur une base hebdomadaire afin d'assister la coordonnatrice de l'entrepôt dans le travail de tri des objets et de la préparation des dons aux familles bénéficiaires. J'ai produit une dizaine de comptes-rendus détaillés entre le mois de juillet 2020 et le mois de mars 2021 (durant mon « terrain »).

Ma position de chercheuse était bien connue de tous·tes, mais c'est bien parce que l'équipe avait besoin de mon aide que j'étais invitée aux groupes de bienvenue à l'entrepôt, et pas seulement parce que je réalisais un projet de recherche. J'étais considérée comme une bénévole et j'agissais comme tel, tout en gardant en tête ma position de chercheuse.

À la fois durant les réunions et durant mes activités à l'entrepôt, c'était la participation qui comptait davantage pour moi que l'observation. Dans les deux cas, je considérais que ma propre expérience pourrait me renseigner sur le fonctionnement du Collectif Bienvenue autant que les interactions auxquelles j'allais pouvoir assister (et peut-être influencer). Ma posture s'apparente donc à ce que Soulé Bastien (Bastien 2007) appelle « participation observante » que de l'« observation participante » : pour lui, « [l']objet de cette présence est de comprendre de l'intérieur un phénomène a priori inconnu, en passant du statut initial d'outsider à celui d'insider » (2007, 132). Une distinction entre l'observation participante et la participation observante réside en effet dans la manière d'entrer et de sortir du terrain : je suis devenue bénévole avant de devenir chercheuse, et ai en quelque sorte profité de l'opportunité que me donnait cette expérience pour observer de l'intérieur le fonctionnement du Collectif Bienvenue.

La position que j'ai choisi d'adopter était bien celle de bénévole-chercheuse, davantage que de chercheuse-bénévole : mon rôle et les tâches que j'acceptais d'accomplir étaient calqués sur celui des autres bénévoles, si bien que de me retirer pour observer ou noter aurait eu une plus

grande incidence sur le cours des interactions normales des réunions et de l'entrepôt et ne m'aurait pas permis de comprendre aussi bien l'expérience des bénévoles à qui j'ai parlé durant les entretiens. La possibilité de se retirer du terrain à tout instant pour l'analyser appartiendrait davantage à l'observation participante qu'à la participation observante, puisque pour Bastien (2007), cette dernière posture requiert de se placer volontairement dans la même situation que les acteurs et de choisir certains moments (rares) pour l'observation analytique (2007, 134). Les paragraphes qui suivent détaillent la posture que j'ai choisi d'adopter et les variables observées lors de mes différentes occasions de participation.

Les réunions

Les réunions des groupes de bienvenue avaient normalement lieu un avant-midi de semaine et duraient environ une heure. La coordonnatrice des groupes de bienvenue et les bénévoles prenaient la parole à tour de rôle pour exposer des problèmes ou poser des questions. Je notais les grandes lignes des interactions et questionnements soulevés durant les réunions et je peaufinais mes comptes-rendus par la suite.

J'y assistais d'abord et avant tout comme bénévole responsable de quelques familles dans le secteur Côte-des-Neiges afin de partager avec les autres bénévoles et avec les employées mes constats et questions sur le travail d'accompagnement que je réalisais la semaine ou les fins de semaine, entre les réunions. Je considérais que de vivre l'expérience à titre de bénévole ne pouvait que mieux me permettre de comprendre en tant que chercheuse le rouage du travail bénévole au sein des groupes de bienvenue. Aussi, ma participation à ce petit groupe aurait pu sembler complètement inutile si je n'avais pas eu moi aussi charge quelques personnes à accompagner et des idées ou difficultés à partager avec les autres bénévoles. Comme j'avais moi aussi des familles demandeuses d'asile à accompagner, je pouvais accéder à cette réalité que je partageais avec les autres bénévoles, comprendre l'expérience de chercher des services pour les DA et comprendre ce qui les amenaient à poser telle ou telle question en réunion. Comme le dit Soulé à propos de la participation observante : « on recueille en effet des informations à propos de ce que quelqu'un expérimente véritablement du monde, et sur la manière dont est vécue cette expérience » (Bastien 2007, 134). Lors de ces réunions, participer « réellement » aux conversations du groupe comptaient autant que mon travail de prise de notes.

L'entrepôt

A l'entrepôt, une journée typique de bénévolat débutait pour moi vers 10h et se terminait vers 16h. Mes tâches consistaient à ouvrir et trier des boîtes de dons et à assembler des items pour des familles demandeuses d'asile. Ce fut aussi la période bien occupée des dons de vêtements d'hiver, qu'il fallait organiser par tailles dans un plus petit local à l'intérieur du grand entrepôt.

Ma position de chercheuse me permettait, de temps à autre, d'aller poser des questions au directeur en rappelant que c'était pour ma recherche. J'ai aussi plus d'une fois constaté que d'autres employé·es venaient vers moi pour partager certaines informations ou expliquer certaines situations sans que je demande explicitement de quoi il s'agissait. Puisque je fréquentais l'équipe de l'entrepôt presque hebdomadairement, j'ai quelques fois pu aborder directement des employé·es et bénévoles (déjà au courant de mon projet) pour des conversations informelles.

Les courts échanges que j'avais avec les bénévoles durant mes journées de travail étaient bien sûr plus près du « small talk », que d'un entretien où j'aurais posé des questions visant à répondre à mes questions de recherche. Mon objectif était d'apprendre à les connaître et de pouvoir ensuite comprendre ce qui les amenait au Collectif Bienvenue. Comme l'expliquent (Driessen et Jansen 2013), le « small talk » est un aspect important du travail ethnographique puisqu'il permet de créer un accès à de l'information sur la culture et les rituels en cours, aux « ideologies, double meanings, unspoken antagonisms, muted criticism, cartoons, jokes, or secrets » (Driessen and Jansen 2013, 260).

Puisque j'étais soucieuse de ne pas perturber le cours naturel des activités, ni d'interrompre mes tâches de bénévole, je prenais à cœur mon travail et je remettais à plus tard la prise de notes. À l'entrepôt, il valait mieux tout ranger et ordonner les nombreuses boîtes de dons plutôt que de rester là à observer les bénévoles travailler. C'est donc seulement une fois arrivée à la maison après ma journée de travail que mes comptes-rendus prenaient forme. Ces comptes-rendus ont été rédigés dans un style narratif, avec parfois la retranscription, de mémoire, de courts échanges que j'avais eu avec des membres employé·es ou bénévoles et de certains aspects de l'organisation du travail. Les éléments qui m'intéressaient étaient la provenance des dons, la façon dont le travail s'organisait, les interactions entre bénévoles ou entre bénévoles et employé·es, ainsi que les raisons qui motivaient les membres à fréquenter l'entrepôt.

Mise à distance et positionnement

En tant que bénévole-chercheuse, je me suis moi-même insérée dans des relations et pratiques qui ont constitué mon « objet d'étude ». L'ethnographie comporte en effet un « risque de subjectivation », où les frontières entre la vie personnelle et la recherche s'efface. La scientificité de la démarche nécessite une *mise à distance*. Suivant le conseil de Adler et Adler (1987) cités par Bastien (2007), j'ai consciemment voulu jouer un rôle périphérique en ayant une participation réelle, mais à temps partiel. J'ai souhaité et fait le choix de m'engager pleinement en tant que membre, sans toutefois prendre en charge des projets importants ou me rendre à l'entrepôt de l'organisme tous les jours. Je me suis contentée de suivre les idées proposées, me rendre utile sans toutefois vouloir donner une direction particulière aux projets en cours.

Le travail de terrain m'a rapidement fait voir toute la complexité de cette notion de « positionnalité » : je me suis trouvée à occuper une position de bénévole, doublée du rôle de chercheuse. J'entrais en relation avec des membres bénévoles ou employé·es aux statuts migratoires différents, parlant différentes langues (anglais, français, espagnol, arabe), avec des hommes et des femmes de différentes catégories d'âge et de statut socioéconomique. Tandis qu'il m'était parfois moins naturel de converser avec les un·es, je me suis liée d'amitié avec d'autres. Par ailleurs, les conversations informelles que je pouvais avoir avec certaines personnes nouvellement installées à Montréal pouvaient aussi tourner autour de cette différence entre nous : en tant que Montréalaise, il m'arrivait de répondre à des questions sur la Ville, les ressources, la société québécoise, etc. Dans les espaces à majorité composés de nouveaux·elles arrivant·es, j'étais *insider* en tant que bénévole, mais aussi *outsider* en tant que non-immigrante. Je n'ai pas pu, non plus, avoir accès aux activités de livraison dans le camion, sans doute parce que ma musculature ne m'aurait pas permis de déménager du gros mobilier.

À la fois les limites de mon terrain et les dynamiques relationnelles dans lesquelles je me suis trouvée ont pu affecter mes « données ». Toutefois, on a rapidement reconnu ma « légitimité » en tant que chercheuse-bénévole. On m'a dit à plusieurs reprises « You're part of the team, Catherine you can ask whatever you need! » (notes de terrain).

Don contre-don dans la recherche

Je constate au terme de mon travail de terrain que ma posture de bénévole-chercheuse m'a permis de « redonner » à mon tour à l'organisation. L'entièreté de ma relation au terrain m'apparaît être grandement nourrie par les dynamiques du don tel que l'entend Jacques T. Godbout : selon ma perspective, on m'a *donné* accès au terrain en tant que bénévole, et c'est à travers *le don de mon temps* que j'ai pu développer des relations avec les membres qui ont ensuite répondu à mes questions. Il y a donc eu don, puis retour - j'ai d'ailleurs reçu davantage que ce que je crois avoir donné. Il ne s'agit pas, pour moi, d'un simple travail scolaire. J'y ai mis du cœur et j'ai partagé avec les membres du Collectif Bienvenue des bouts de la « vraie » vie (Agiar 2015) ce qui n'empêche pas l'analyse et l'observation scientifique et systématique des situations dans lesquelles je me suis trouvée.

Cartographie

Ma volonté de décrire le fonctionnement du Collectif Bienvenue m'a amenée à cartographier les points de collecte et de livraison des dons pour les années 2019 et 2020. Ces représentations, rendues possible grâce à la consignation de ces données par une employée du Collectif Bienvenue, permettent d'observer les quartiers dans lesquels l'organisme est le plus sollicité ainsi que des quartiers où habitent des DA à Montréal, pour lesquels on a peu de données (Direction régionale de santé publique 2019).

Les cartes ont été produites dans le logiciel libre QGIS, un système d'information géographique collaboratif et open source. J'ai utilisé un fond de carte tiré de OpenStreetMap, un projet collaboratif de cartographie en libre accès. Les données sur les activités du Collectif Bienvenue proviennent de tableaux créés à partir de l'application Streak de Google, un outil de gestion de projet utilisé par l'équipe exécutive. Il existe deux types de tableaux : un pour les familles à desservir et l'autre pour les donneur·euse·s d'items. Le Collectif Bienvenue n'avait pas de données compilées systématiquement en 2018, ce qui explique l'absence de cartes pour cette première année d'opération.

Les premiers tableaux qui m'ont été fournis indiquent la date d'inscription au registre d'une famille, son code postal, le nombre de membres de la famille, leur âge, si la femme est enceinte. Je n'ai conservé de ces données que l'année d'inscription et les premiers caractères du code postal, ce qui permet de protéger l'anonymat des familles. Le deuxième type de tableau indique les codes postaux des donateur·trice·s et la date de récolte des objets par le Collectif

Bienvenue. Je n'ai également conservé que l'année d'inscription et les trois premiers caractères du code postal pour protéger leur anonymat.

Considérations éthiques

La construction du projet et de ma méthode tenait compte du fait que les personnes demandant le statut de réfugié·e au Canada sont placées dans des positions peu enviables, et qu'il faudrait éviter hors de tout doute que leur participation ne représente un risque pour elles. Mon projet a été approuvé par le Comité d'Éthique en Recherche (CÉR) le 20 juillet 2020 et tenait compte de toutes les précautions à prendre pour le travail de recherche avec des humains, avec des personnes en situation de migration forcée, et en contexte de pandémie. Le certificat d'éthique prévoyait la signature de formulaires de consentement (avec la possibilité de donner un consentement oral, ce qui a été privilégié dans la plupart des cas), l'anonymisation et la confidentialité des données.

Je suis toutefois allée un peu plus loin, compte tenu de rapports sociaux dans lesquels je me suis trouvée. Je me suis inspirée de la notion de consentement continu mis en pratique par une ethnographe organisationnelle (Plankey-Videla 2012). L'approche du consentement continu impliquait pour moi de re-vérifier à plusieurs reprises si ma présence ou les informations collectées convenaient à tous·tes. Je m'en assurais en posant la question ou en sentant, dans le non-dit, si ma présence était désirée ou désirable. Lors des observations comme des entretiens, mon approche était d'être pleinement transparente sur le fait que je réalisais une recherche. Je me suis plusieurs fois assurée que ma présence à l'entrepôt ne gênait pas et j'ai rappelé leur droit à ne pas répondre à mes questions, qu'elles soient lors d'un entretien ou lors d'une conversation plus informelle.

Lors des entretiens, j'ai pris soin que tous·tes aient bien compris ma démarche et ce que leur participation impliquait comme risque et avantages. Chez les employé·es, j'ai remarqué que la divulgation de « risques » liés à la recherche causait parfois une gêne ou provoquaient de la suspicion. Par exemple, en soulignant leur droit à ne pas répondre à certaines questions, je pouvais lire une réticence dans le langage corporel de mon interlocuteur·trice, qui se demandait alors quelle question je pourrais bien poser qui le·la mettrait mal à l'aise. C'est sans doute parce que cette approche détonnait avec le registre relationnel qui s'était installé entre nous, où nous discutons souvent tout bonnement de tout et de rien (le «small talk» discuté plus haut). J'ai

alors adapté ma façon de parler du cadre éthique, de façon à leur assurer que les questions ne se voulaient pas intrusives et que les sujets abordés devaient leur convenir à eux·elles, autant qu'à moi. Les thèmes des entretiens ont donc souvent été communiqués à l'avance pour éviter ce genre de situation au moment de discuter des risques liés à la recherche.

Pour les entretiens avec les bénévoles, cette réticence n'est pas survenue. Il m'est toutefois arrivé plus d'une fois de répondre à des questions sur l'université, ma position au sein de l'organisme et sur l'usage que je comptais faire des données.

Analyse

L'analyse de résultats consiste en un « processus de réduction des données en décrivant un ensemble de procédures visant à « donner un sens » à un corpus de données brutes mais complexes, dans le but de faire émerger des catégories favorisant la production de nouvelles connaissances » (Blais et Martineau 2006, 2). Plutôt que de simplement décrire les données, il importe de les analyser en tentant de décoder la signification que l'acteur·trice donne aux éléments qu'il·elle décrit. Ce processus consiste en une lecture approfondie et répétée des données, dans le but de dégager des catégories.

Cette lecture approfondie et répétée a donné lieu chez moi à de larges réflexions sur l'orientation à prendre pour faire sens de ce qui a été discuté avec les membres. Chaque catégorie que je voyais émerger a fait l'objet de dizaines de pages de brouillons avant que ne se précise la ligne directrice du mémoire. Cela est peu surprenant puisque l'analyse ne peut être dissociée d'un processus continu d'interprétation et de rédaction ; les deux sont intrinsèquement liés. Tel que l'explique Marcus « Fieldwork is synonymous with the activity of inscribing diverse contexts or oral discourse through field notes and recordings » (Clifford et Marcus 1986, 264).

Tandis que pour mes premières analyses, les variables qui m'intéressaient étaient les différentes motivations et les contraintes entourant l'action des membres du Collectif Bienvenue, mon deuxième regard a été guidé par les corpus entourant le don, décrits au chapitre précédent. C'est alors la circulation des dons et le sens donné aux dons par les différents membres qui m'intéressaient dans ces relectures et réécritures. La présence d'informations permettant de comprendre leur engagement et leur don dans une continuité, voire dans le cycle donner, recevoir rendre, est alors devenue plus évidente.

Présentation des chapitres

Ce mémoire témoigne d'un long cheminement, à la fois sur le plan théorique, méthodologique et personnel. Il est le résultat de la mise en commun de toutes les observations, interactions, analyses, interprétations, allers-retours, essais-erreurs, qui ont fait partie de ma démarche de recherche. D'autre part, il doit se lire comme la description de l'initiative à un point précis de l'espace spatio-temporel, basée sur un nombre restreint d'entretiens, et non comme une description exhaustive et qui serait endossée par tous·tes ses membres.

Tandis que les deux premiers chapitres viennent de mettre la table en présentant les questions de recherche, les théories mobilisées et la méthodologie, le troisième chapitre offrira un survol du contexte dans lequel ses fondatrices ont mis sur pied l'organisme : l'arrivée des réfugié·es syrien·ne·s, puis le passage de nombreuses personnes entre les points d'entrée officiels à la frontière ont marqué l'imaginaire et constitué à la fois un défi pour le milieu communautaire en plus de stimuler la création de nouvelles initiatives et concertations. Je dresserai le portrait du secteur communautaire de l'accueil et de l'intégration, permettant de comprendre le tissu associatif dans lequel le Collectif Bienvenue s'insère depuis sa création.

Les chapitres suivants viseront une description élaguée le Collectif Bienvenue : sa naissance en tant qu'initiative citoyenne (chapitre quatre), son évolution nourrie par la philanthropie et l'engagement de ses membres à l'entrepôt (chapitre cinq), son adaptation à la pandémie (chapitre six). Chacun d'entre eux permettra de saisir comment le don et la philanthropie, ainsi que le *care* s'expriment dans les pratiques de ses membres, ainsi que la façon dont l'organisme a évolué de façon chronologique. Le mémoire se terminera avec une réflexion au sujet de l'organisation de l'accueil des personnes immigrantes et des nouvelles participations révélées par la crise des DA à Montréal.

CHAPITRE 3 : CRISE DE RÉCEPTION DES DEMANDEUR·EUSE·S D'ASILE ET ACTION COMMUNAUTAIRE À MONTRÉAL

La « crise des demandeur·euse·s d'asile » à Montréal

L'expression « crise des demandeur·euse·s d'asile » désigne l'augmentation drastique, à l'été 2017, du nombre d'interceptions de personnes migrantes par la GRC à la frontière canado-américaine, ainsi que la mise en place de mesures spéciales assurant la réception de ces personnes en majorité dirigées vers la Ville de Montréal après leur traversée via le chemin Roxham, dans les Cantons-de-l'Est. Le terme de crise a été contesté compte tenu de la relativement bonne réaction des institutions pour les accueillir (notamment pour assurer leur hébergement à l'arrivée (Laura-Julie Perreault 2017; Radio-Canada 2017b; Hanley et al. 2021) et de l'impossibilité de comparer la situation québécoise à celle de plusieurs territoires européens recevant des nombres de migrant·es bien plus grands. Il demeure que plusieurs acteurs montréalais, québécois et canadiens ont pu percevoir dans les termes d'« arrivées massives » de « migrant·es illégaux » une situation critique (Paquet et Schertzer 2020). Dans les faits, cette situation a rendu nécessaire et provoqué une urgente adaptation des programmes et services pour plusieurs niveaux de gouvernements et pour le milieu communautaire de l'accueil aux immigrant·es (Paquet et Schertzer 2020; Bourgeon, D'Aragnon-Giguère et Vallet 2017; Charette, Goudet et Paquette 2021).

Cette augmentation réelle quoique surmédiatisée des passages irréguliers à la frontière est survenue tout juste deux ans après les opérations d'accueil des réfugié·es syrien·ne·s, pour lesquelles se sont mobilisés un grand nombre d'acteurs politiques, institutionnels et communautaires au Québec et dans la métropole. Cette autre « crise » intimement liée à celle à laquelle assistait l'Europe durant la période 2015-2018, a débuté au Canada par un branle-bas de combat au ministère de l'immigration (Wright 2018) et dans les bureaux du parti Libéral, en pleine période électorale, lorsqu'a surgit du Web la photo d'un bambin, Alan Kurdi, échoué face contre le sable sur une plage de Turquie. Relayée par de nombreux médias et sur les réseaux sociaux, la photo est rapidement devenue le symbole de la détresse associée à la crise des réfugié·es et à la guerre civile syrienne (Sajir et Aouragh 2019). Lorsque le père du petit Alan Kurdi a dévoilé que des membres de sa famille avaient demandé l'asile au Canada, la question

de la réponse humanitaire canadienne au conflit syrien est passée à l'avant-plan de la couverture médiatique au pays et du même coup, de l'agenda libéral (Wright 2018).

Justin Trudeau, nouvellement élu premier ministre, a annoncé la réinstallation de 25 000 réfugié·es syrien·ne·s en trois mois, ce qui a rendu nécessaire la collaboration d'institutions publiques fédérale, provinciales et municipales, ainsi que de la société civile (Paquet et Schertzer 2020; Hanley et al. 2018). À terme, 46 700 Syrien·ne·s ont été accueilli·es par le Canada en 2015 et 2016, ce qui représente le plus grand effort en termes du nombre d'admission depuis l'arrivée des *boat people* en provenance d'Asie du Sud dans les années 1970 et 1980 (ces derniers étaient au nombre de 40 271 et venaient du Vietnam, du Cambodge et du Laos principalement) (UNHCR 2017) La plupart des réfugié·es syrien·ne·s se sont installé·es dans la région métropolitaine (6445 personnes), malgré le plan de régionalisation préparé par le gouvernement provincial (Ville de Montréal 2016). L'expérience a été pour la Ville de Montréal l'occasion d'« apprendre et développer une approche pouvant s'appliquer de façon plus générale à l'intégration des immigrants et réfugiés sur son territoire » (Ville de Montréal 2016), et a mené entre autres à la création en 2018 du Bureau d'intégration des nouveaux arrivants, le BINAM.

Les réfugié·es syrien·ne·s, qui étaient sélectionné·es par le Canada et se voyaient par le fait même octroyer la résidence permanente, arrivaient par voie aérienne et étaient accueilli·es à l'aéroport par des groupes de parrainage privé ou des organisations. Tandis que la prise en charge des réfugié·es pouvait être planifiée à l'avance par des organisations, la vague de DA dits irréguliers a donné lieu à une autre situation en 2017. Ces derniers traversaient la frontière à pied³ avec très peu de ressources et de moyens (Hanley 2021) et arrivaient au Canada dans le but d'y demander la résidence permanente. Cela signifie qu'ils et elles traversaient la frontière sans statut légal leur donnant accès à différents services une fois en territoire québécois et qu'un important processus légal d'immigration les attendaient. Non seulement leur dénuement, mais également le nombre de personnes et le fait qu'il s'agissait souvent de familles nombreuses ont pu déstabiliser les organisations normalement habituées à gérer les flux de nouveaux·elles arrivant·es dans la province et au pays (Charette, Goudet, Paquette, 2021).

³ Ces personnes traversent la frontière à pied entre deux points officiels (ici près du poste frontalier de Lacolle), afin d'éviter d'être renvoyées en vertu de l'Entente sur les tiers pays sûrs. Selon cette entente bilatérale entre le Canada et les États-Unis, qui a été modifiée en mars 2023, toute personne était tenue de présenter sa demande d'asile au premier pays sûr dans lequel elle se trouvait (Lebrun 2019).

Il semble que ces arrivées aient été motivées par des politiques défavorables à l'endroit des migrant·es adoptées par Donald Trump, qui menaçait de révoquer le droit de séjour de milliers d'immigrant·es temporaires selon leur pays d'origine (Désilets et Goudet 2019; Bourgeon, D'Aragon-Giguère et Vallet 2017; Hanley et al. 2021). D'un autre côté, ils·elles ont pu être encouragés par des messages de bienvenue formulés par des politicien·ne·s canadien·ne·s. Rappelons les *tweets* de Justin Trudeau présentant le Canada comme favorable à leur accueil : « To those fleeing persecution, terror & war, Canadians will welcome you, regardless of your faith. Diversity is our strength #WelcomeToCanada » (M.-D. Smith 2018). À l'échelle municipale, les communications du maire Denis Coderre ont aussi été remarquées : « Message to Donald @POTUS Trump. Montreal proud "Sanctuary City" Newcomers & refugees are welcome. Diversity is our strength and part of our DNA » (Montreal Gazette 2017). Montréal semble avoir profité de ce moment pour affirmer politiquement son ouverture envers les migrant·es, comme ont d'ailleurs pu le faire certaines villes d'Europe en contraste avec des paliers de gouvernements supérieurs (Ambrosini et al. 2019).

Durant cette période, le nombre total de demandes d'asile présentées au Canada (régulières et irrégulières) a en effet plus que triplé, passant de 16 000 en 2015 à 50 000 en 2017 et 55 000 en 2018. Le Québec a été particulièrement touché par ces arrivées nombreuses. À l'été 2017, l'aide de l'armée canadienne a été demandée alors que le nombre de passage au chemin Roxham atteignait 200 par jour, dont une bonne proportion de familles avec de jeunes enfants (Radio-Canada 2017a). Durant la même année, un total de plus de 18 000 personnes ont été interceptées par la GRC à cet endroit. Le nombre d'arrivées irrégulières dans la province a par la suite diminué, passant de 74 % des demandes d'asile au Québec en 2017 à 52 % en 2019 (Hanley 2021, 1). Bien que certain·es aient choisi de s'établir dans une autre province après avoir mis les pieds au Québec (notamment les Turques selon Hanley 2021), c'est vers Montréal que la plupart se sont dirigé·es puis installé·es durant leur processus de demande d'asile. Plus de la moitié des demandes ont été présentées au Québec et près de 27 000 DA ont élu domicile dans la métropole en 2018 (Direction régionale de santé publique 2019), puisque c'est à Montréal que l'on retrouve le plus grand nombre de services liés à leurs besoins (dont les bureaux d'immigration canadiens et cabinets d'avocats).

La réception des demandeur·euse·s d'asile : collaboration à plusieurs niveaux

Un ensemble d'acteurs institutionnels et communautaires, rattachés à différents paliers gouvernementaux, ont alors eu à collaborer et à coordonner leurs actions pour encadrer le parcours de ces DA, de leur passage à la frontière à leur établissement dans la Ville de Montréal. Selon Paquet et Schertzer (2020), l'augmentation des arrivées a fait pression sur les instances provinciales et municipales peu habituées à participer d'aussi près à la réception des DA, dont les dossiers sont habituellement de compétence fédérale.

En effet, en vertu de la Loi sur l'immigration de 1976 (loi fédérale) et l'Accord Canada-Québec de 1991, l'admission des personnes immigrantes sur le territoire est gérée par Ottawa, qui verse des fonds à Québec pour la gestion de ses propres programmes d'*intégration* des nouveaux·elles arrivant·es (francisation, formation professionnelle, aide à la recherche d'emploi, etc). Bien que l'Accord détermine les responsabilités provinciales et fédérales en matière d'immigration sans faire mention du rôle des municipalités (Bachelier, Shields et Preston 2020), ces dernières sont tout de même en mesure de mettre en place des programmes ou des actions favorisant l'inclusion des personnes immigrantes ou issues de la diversité notamment en matière d'habitation ou d'activités de sport et loisirs. Il faut noter que la concentration de l'immigration dans la région montréalaise encourage aussi les institutions municipales à jouer un rôle de plus en plus important dans la structuration de cette offre de services et dans l'encadrement des organismes de première ligne (Goudet et Germain 2022). Selon Paquet et Schertzer (2020), l'arrivée des DA a bousculé certaines conceptions des responsabilités de chacun des acteurs, entre autres puisqu'elle imposait une pression financière importante sur des instances municipales et provinciales.

Le milieu s'est toutefois adapté. À Montréal et à l'échelle de la province, différents acteurs institutionnels et communautaires ont collaboré pour contourner d'importantes contraintes logistiques dans l'accueil et l'installation des DA. Bien que des structures d'accueil soient déjà en place depuis plus de 50 ans pour la réception des nouveaux·elles arrivant·es et concertés au sein de la TCRI, le nombre de personnes et le fait qu'il s'agisse de familles nombreuses aux situations migratoires complexes et variées, a nécessité une collaboration à plusieurs niveaux.

Rapidement, un comité interministériel a été créé « afin de coordonner les actions sur le terrain et de planifier les étapes à franchir ultérieurement » (Charette, Goudet et Paquette 2021, 24). Au plus fort de la crise de la réception des migrant·es, un nouveau comité a aussi été formé pour assurer la prise en charge de ces personnes et coordonner la réponse du communautaire avec le provincial et le fédéral. Appelé le Comité Accueil des demandeurs d'asile au Québec

(ADAQ), il était piloté par la TCRI et composé de représentants des grandes organisations répondant à la situation (Agence des services frontaliers du Canada, GRC, sécurité publique, ministères de l'Immigration provincial et fédéral, Ville de Montréal, Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés, et des organismes communautaires de première ligne). Son objectif était de favoriser l'échange d'informations autour des programmes et politiques changeantes. Ses réunions visaient l'échange d'informations sur la situation au chemin Roxham, sur des directives gouvernementales et la planification des actions futures. Selon Alexandra Charette, « [c]es réunions permettent alors de court-circuiter l'appareil bureaucratique au profit d'une réponse rapide et efficace à la situation » (2021, 31). À noter que des comités ad-hoc ont aussi été formés dans certains quartiers montréalais.

Sur le terrain, le fédéral a mis en place des infrastructures temporaires à la frontière pour réceptionner les demandes d'asile et réduire les délais dans le traitement des dossiers, puis diriger les personnes vers les ressources en place, dont le Programme régional d'accueil et d'intégration des demandeurs d'asile (PRAIDA), qui relève du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal (Charette, Goudet et Paquette 2021).

Le PRAIDA est la porte d'entrée des personnes en situation d'immigration précaire vers les services de santé et des services sociaux de la province. Des médecins et travailleuses sociales y offrent un soutien psychosocial et des soins de santé, évaluent l'admissibilité des personnes aux services d'hébergement temporaire et les accompagne dans les premières démarches d'aide financière de dernier recours ou allocations familiales, en plus de leur fournir une liste d'avocats effectuant des mandats d'aide juridique. En 2017 et 2018, ses services ont été fortement sollicités : le personnel de ce programme a doublé pour faire face à la demande, et les services ont été réduits au minimum. Normalement localisé près du centre-ville, le PRAIDA a déployé des ressources dans les centres d'hébergement temporaire, notamment au Centre de jour YMCA-PRAIDA qui fonctionne selon un contrat entre les deux institutions.

De son côté, le gouvernement québécois a préparé avec la Ville de Montréal et des acteurs locaux (dont le PRAIDA) un plan pour accueillir, héberger puis accompagner ces personnes. La question du logement a rapidement pris le dessus, puisque des fonctionnaires craignaient que les nombres augmentent trop rapidement pour allouer le temps à la province et à la Ville de fournir un hébergement temporaire. Après un triage par le fédéral à la frontière (Charette, Goudet et Paquette 2021), bon nombre des DA ont été installés à Montréal, parfois dans des

centres d'hébergement temporaire. Un ancien centre hospitalier de soins de longue durée (CHSLD), des résidences universitaires et même le Stade olympique ont été transformés pour accueillir les personnes en attendant qu'elles puissent se trouver un logement. En temps normal, seul le PRAIDA et quelques ressources communautaires permettent d'accueillir ces personnes. Les deux seules autres ressources, hormis le Centre de jour YMCA-PRAIDA, qui peuvent héberger des DA sont : Le Pont, qui relève du Diocèse de Montréal et Foyer du monde, géré par des bénévoles grâce à un don de la congrégation des sœurs dominicaines de la Trinité (Hanley et al. 2021; Gildener 2021). À leur sortie du centre YMCA-PRAIDA, quelques personnes ont aussi pu se retrouver dans des centres d'hébergement pour personnes en situation d'itinérance (Hanley 2021).

Aux difficultés logistiques s'ajoutait le fait que les particularités liées au statut de demandeur·euse d'asile sont moins connues des différents acteurs institutionnels québécois et montréalais. Les besoins spécifiques et les démarches d'immigration ont pris au dépourvu plusieurs institutions et organismes communautaires (Germain et Goudet 2022). Les personnes arrivées durant les années 2017 et 2018, puis les suivantes, comptaient aussi davantage d'enfants en bas âge (Hanley 2021). Certain·es intervenant·es ont donc été désemparé·es face au nombre de personnes à desservir, mais aussi en termes de complexité des cas (VNQ). Les procédures pour l'obtention d'un permis de travail, les changements récurrents dans les processus d'immigration, les familles nombreuses et monoparentales, les problèmes de santé mentale ont contribué au sentiment de débordement ressenti par le milieu communautaire.

Quelques mois après que le nombre de DA arrivant à la frontière se soit stabilisé, plusieurs informateur·trice·s consulté·es dans le cadre de l'étude sur l'initiative *Vivons nos quartiers* ont témoigné de la bonne capacité d'accueil concertée du Québec, et plus particulièrement à Montréal (Charette, Goudet et Paquette 2021). Des recherches menées auprès des institutions d'accueil démontrent l'efficacité de la structure d'accueil :

La réponse institutionnelle, développée de concert avec les acteurs du secteur communautaire (Entretiens de recherche 23) se révèle également efficace, malgré la nécessité d'importantes adaptations sur le terrain : les organismes en établissement et intégration doivent offrir une réponse de première ligne à un nombre très important de nouveaux arrivants. (Charette, Goudet et Paquette 2021, 24)

Il est arrivé que des professionnels du travail social (dont le taux de roulement est aussi important) constatent la difficulté de se tenir au courant des différentes informations pour guider

cette population vers les bons services, et ce, bien que certains organismes et institutions comptent plus de 50 ans d'expérience auprès des nouveaux·elles arrivant·es et qu'existe à Montréal un réseau fort pour la réception des nouveaux·elles arrivant·es. Un nombre important d'institutions, d'organismes, d'associations et d'églises jouent en effet un rôle de premier plan dans l'accueil et l'accompagnement des DA à Montréal, en offrant des services de première ligne.

Les services d'accueil et d'établissement : les organismes communautaires

Au fil des vagues d'immigration qui ont forgé le tissu social montréalais et les associations participant à leur accueil, les organismes communautaires sont devenus des acteurs importants dans le processus d'accueil et d'intégration des immigrant·es. Le tiers-secteur québécois compte environ 150 organismes communautaires autonomes spécialement dédiés à l'accueil et l'intégration à l'échelle de la province, regroupés au sein de la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI). Ils sont concentrés dans la métropole, où plus de 75 % des personnes immigrantes de la province (tous statuts confondus) s'installent (Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration 2020).

Le tissu associatif montréalais compte donc plusieurs organismes clés desservant les réfugié·es et DA depuis des dizaines d'années, dont plusieurs sont issus d'une tradition pastorale catholique ou de l'action de personnes immigrantes (Germain et Goudet 2022). Les différentes vagues migratoires et leurs particularités ont aussi contribué à forger l'action de ces organismes. D'autres offrent quant à eux des services à un ensemble d'usager·ère·s quelle que soit leur situation migratoire ; par exemple les banques alimentaires ou les maisons des familles.

Ces organismes appartiennent à ce que Bourque (2012) appelle l'intervention communautaire montréalaise : tandis que l'action collective a toujours existé, notamment avec la charité, les groupes religieux ou syndicaux, un pan du travail social s'est professionnalisé dans les années 1970 avec l'arrivée des premiers Centres locaux de services (CLSC). Aujourd'hui, on parle d'intervention communautaire basée sur « un corpus de connaissances, des approches ainsi que des méthodes spécifiques » (Bourque 2012, 42). Elle se distingue de l'action collective ou de l'action communautaire puisqu'elle « vise à agir sur l'action communautaire sous différentes formes et différents rôles, entre autres, démarrage, soutien, structuration, animation et évaluation » (Bourque 2012, 42). L'action des organismes communautaires est relativement

concertée, parfois autour du territoire, parfois autour d'une population ou d'un enjeu ciblé (Germain, Morin et Sénécal 2004).

Parmi les organismes les plus anciens à œuvrer spécifiquement auprès de la population immigrante, on retrouve entre autres La Maisonnée, le Centre social d'aide aux immigrants (CSAI), le Carrefour d'aide aux nouveaux arrivants, le Carrefour de liaison et d'aide multi-ethnique et Accueil et Liaison pour nouveaux arrivants (ALPA). Ces derniers collaborent bien sûr avec les différentes institutions publiques locales comme les CLSC, les écoles, et le PRAIDA en ce qui concerne les DA.

Partenaires de l'État : des services modulés en fonction des politiques

En même temps qu'ils participent à la transformation des politiques publiques et à la protection des droits de leurs usager·ère·s (Bourque 2012), les organismes du secteur de l'immigration dépendent pour leur financement et leur fonctionnement de politiques dictées par plusieurs ministères, notamment les ministères fédéral et provincial de l'Immigration, les ministères provinciaux de la Santé et des Services sociaux et celui du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (Germain et Goudet 2022). Ces derniers sont responsables de la structuration des programmes d'accueil des personnes immigrantes, en collaboration avec l'administration municipale qui élabore elle aussi ses propres programmes.

La Ville de Montréal s'est en effet intéressée à l'accueil des nouveaux·elles arrivant·es entre autres avec la création du Bureau interculturel de Montréal dans les années 1980, puis du BINAM en 2018, (Germain et Trinh T. 2011; Goudet et Germain 2022). Elle s'est dotée de politiques de gestion de la diversité selon une approche multiculturelle qui a parfois pu détonner avec l'approche interculturelle québécoise (Fourot 2013), Récemment, Montréal a démontré sa volonté de prendre un rôle de plus en plus important en adoptant le plan 2018-2021 « Montréal ville inclusive », qui met de l'avant l'intention de la mairesse de Montréal Valérie Plante à « exercer un leadership local en favorisant la collaboration des acteurs publics, privés et communautaires » (Ville de Montréal 2018, 2).

Les grands acteurs du secteur de l'intervention communautaire sont ainsi bien souvent des partenaires des instances politiques pour dispenser certains services essentiels à l'intégration des personnes immigrantes, notamment la recherche de logement, l'insertion en emploi, etc. Depuis l'instauration d'un modèle de gouvernance partenarial dans les années 1980, les

services des organismes en développement social (dont ceux du secteur de l'immigration) relèvent de plans et politiques élaborés en collaboration entre les ministères provinciaux et fédéraux et le milieu communautaire. Dans le secteur de l'immigration, ce modèle de gestion teinte la structuration de l'offre de services des organismes en favorisant une approche civique et interculturelle (conformément aux politiques municipales, provinciales et fédérales en place).

Tandis que certains des grands organismes d'accueil et d'intégration aujourd'hui présents à Montréal ont vu le jour aux côtés des institutions catholiques et juives apportant de l'assistance aux premiers réfugié-es, ils sont désormais largement sécularisés et répondent à une clientèle multiethnique. Au début des années 2000, un virage « du culturel au civique » s'est en effet opéré lorsque l'État québécois a réduit le financement alloué aux associations monoethniques (Germain 2018, 98). En plus de teinter les orientations prises par les organismes au niveau de l'intervention communautaire, l'approche par ententes de services crée aussi des asymétries au niveau des services pouvant être offerts à différentes clientèles. Un programme structuré en fonction des statuts d'immigration peut ainsi écarter les détenteurs de statut temporaire des services financés, par exemple.

En vertu de ces modes de gouvernance partenarial et néolibéral, les organismes se trouvent à l'intersection de complexes assemblages administratifs (Bouchard, St-Pierre et Lévesque 2005), et qui ne sont pas sans effets sur les actions entreprises sur le terrain. Trois modes de financement orientent le développement de leurs programmes : le financement à la mission, le financement ponctuel et les ententes de services (Barry 2017, 29) et ils sont souvent contraints à se faire compétition pour des financements publics (Depelteau 2013). L'un des enjeux les plus importants pour les organismes communautaire (sans égard à leur secteur de service) est le financement de leur mission, qu'ils revendiquent puisqu'il donne à leurs revenus et services une meilleure stabilité et à leur organisation une plus grande liberté. Selon Longtin, « l'octroi de financement par projets, dont les montants moyens en 2011-2012 (51 877 \$) sont bien inférieurs aux ententes de services (175 499 \$) et au financement à la mission (136 490 \$), induit des efforts de recherche de financement et de diversification des sources » (Longtin et Rochman 2015, 128). La recherche de financement est le nerf de la guerre pour les organismes communautaires, qui se tournent aussi vers les fondations philanthropiques publiques et privées pour la réalisation de leurs projets.

Philanthropie et action communautaire autonome

Le développement communautaire québécois repose aujourd'hui largement sur la participation de grandes fondations au financement de ses projets et actions (Depelteau 2013; Fontan, Lévesque et Charbonneau 2011; Fortin 2019). Pensons notamment à la Fondation Lucie et André Chagnon et à Centraide, dont le nombre d'organisations soutenues grandit considérablement depuis 1998 (Longtin et Rochman 2015). Selon Fortin, la très riche Fondation Lucie et André Chagnon, qui s'est inspirée de ses homologues américains, « a joué un rôle majeur dans l'émergence d'une philanthropie d'investissement dont les effets et les impacts sont perceptibles sur l'action communautaire » (Fortin 2019, 116). Le « Collectif des fondations québécoises pour les inégalités », fondé par neuf fondations en 2014 en réaction à une série de mesures de rigueur budgétaire mises en œuvre par le gouvernement du Québec » compte par ailleurs aujourd'hui une vingtaine de fondations membres (« À propos du Collectif des fondations québécoises. » 2022).

Selon des chercheur·euse·s québécois·es, cette implication grandissante du secteur philanthropique inspiré par la « nouvelle philanthropie » (Ducharme 2012) dans le développement communautaire « marque un tournant dans l'intervention du secteur privé dans les responsabilités de l'État » (Longtin et Rochman 2015, 38). Le financement philanthropique vient structurer en partie les activités des organismes du tiers-secteur en offrant des fonds pour des activités ciblées, en plus de proposer de grandes orientations à prendre pour un changement social. De nombreux groupes communautaires critiquent ces approches puisqu'elles posent un risque d'ingérence de la part des autorités publiques et privées (Fortin 2019). Des intervenant·es communautaires craignent ainsi de voir l'aspect démocratique de l'action communautaire menacée (Ducharme et Leseman 2011).

Le modèle partenarial s'inscrit aussi dans l'univers philanthropique montréalais et québécois, en progression depuis les années 1980. En 2016, Centraide disait verser 2,6 millions de dollars de dollars annuellement à 72 organismes du secteur de l'immigration, en plus d'avoir créé un fonds spécial alimenté par des donateurs corporatifs permettant de verser un million de dollars sur cinq ans de plus aux organismes d'accueil et d'intégration des réfugié·es de son réseau la même année (Centraide du Grand Montréal 2016a). Lors d'une nouvelle crise, celle de la pandémie de COVID-19, de grandes fondations sont à nouveau intervenues pour venir structurer l'aide apportée aux franges plus vulnérables de la population québécoise, notamment auprès des DA : le Consortium philanthropique COVID Québec formé en mars 2020 et composé de la Fondation Mirella et Lino Saputo, la Fondation Familiale Trottier, la Fondation Molson et la Fondation Jarislowsky (Jolin-Dahel 2022) a permis des investissements de près de 12 millions

de dollars « afin de combler un "vide" dans la réponse à la COVID-19 » (Rettino-Parazelli 2021, par. 6). La réponse de ces fondations a consisté en l'élaboration de plans d'action locaux, réalisés en partenariat avec 200 organismes communautaires ainsi que la Croix-Rouge, le Secrétariat à la région métropolitaine du ministère des Affaires municipales et de l'Habitation et le CIUSSS du Nord-de-l'île-de-Montréal (Consortium COVID Québec 2021).

La recherche d'autres sources de financement fragilise les activités des organismes, nécessite plusieurs heures de travail administratif pour leurs intervenant·es et limite la portée d'actions en matière de défense des droits des usager·ère·s (Centraide du Grand Montréal 2020). Selon quelques fondations, un nombre croissant d'organismes présentent des demandes de financement qui cherchent à combler ce manque (Collectif des fondations québécoises contre les inégalités 2020). La capacité des organismes à obtenir ces montants dépendrait selon ces mêmes acteurs de « leurs missions, territoires ou réseaux d'influence » (Collectif des fondations québécoises contre les inégalités 2020, 7).

Au sujet de l'articulation des sources de financement, le milieu philanthropique soutient qu'il revient à l'État, et non aux fondations privées, de soutenir la mission des organismes communautaires autonomes. Comme le résume Centraide du Grand Montréal dans un mémoire présenté en 2020 dans le cadre de la consultation en vue du nouveau plan d'action gouvernemental en matière de soutien à l'action communautaire autonome :

Nous considérons que le financement de la mission des organismes communautaires relève de l'État, qui est responsable de veiller au bien-être et à la santé de la population de même que d'assurer une répartition équitable des services et une application conséquente des politiques et programmes sur l'ensemble du territoire. La philanthropie, quant à elle, concentre habituellement son action sur des enjeux spécifiques ou une approche particulière. (Centraide du Grand Montréal 2020, 6)

Le Collectif des fondations québécoises pour les inégalités abonde dans le même sens dans un mémoire présenté la même année, soulignant la « spécificité des fondations » et réitérant l'importance que le gouvernement du Québec fasse du financement à la mission sa priorité (Collectif des fondations québécoises contre les inégalités 2020, 7).

Action territoriale et concertée : l'intégration par le quartier

L'intégration des personnes immigrantes est perçue comme un enjeu municipal depuis les années 1980, avec la création du Bureau interculturel de Montréal (qui deviendra le Bureau des Affaires interculturelles) (Germain et Goudet 2022). Puis, à la fin des années 1990, on se penche sur l'échelle des quartiers avec l'adoption par la Ville de Montréal du « Plan d'action visant l'accueil et l'intégration en français des immigrants dans les quartiers », en collaboration avec le ministère québécois de l'Immigration (Fourot 2013). Depuis, les organismes du secteur de l'immigration se concertent à la fois sur le plan territorial au sein de comités de quartiers, en plus d'être représentés auprès des ministères et instances québécoises par la TCRI.

Encore à ce jour, l'approche territoriale continue de se matérialiser dans divers plans d'action et initiatives. La création du Bureau d'accueil des nouveaux arrivants de la Ville de Montréal (BINAM) en 2018 a rapidement été suivie de l'annonce de programmes pour des « territoires d'inclusion prioritaire », qui sont en fait des arrondissements où sont alloués des fonds spécifiques à l'intégration des nouveaux·elles arrivant·es et où œuvrent des agent·es de liaison.

De nombreuses tables de concertation interculturelle sont actives à Montréal, plus souvent dans des quartiers ayant historiquement accueilli davantage de nouveaux·elles arrivant·es, et ce, même si la plupart des territoires montréalais ont des populations hétérogènes (Leloup et Germain 2012). Des organismes forts (et plus anciens) du secteur de l'immigration sont dispersés dans ces quartiers afin de rejoindre plus facilement les populations immigrantes.

L'échelle « locale » peut toutefois être à géométrie variable en ce qui concerne le secteur de l'immigration notamment - elle ne s'incarne pas toujours dans le quartier ou l'arrondissement (Germain, Morin et Sénécal 2004). Tandis que certains plans viennent ancrer des priorités à l'échelle des territoires, d'autres programmes établissent une distinction des services financés selon les statuts d'immigration. Certains organismes ont donc des mandats régionaux et offrent des services structurés selon les statuts d'immigration ou les types de clientèles. Pensons par exemple aux quelques organismes mandatés pour la recherche de logement des DA de la région métropolitaine.

Notons que des fondations comme Centraide du Grand Montréal ont aussi intégré l'approche locale dans l'intégration des nouveaux·elles arrivant·es. Plus récemment, la mise en place de l'initiative *Vivons nos quartiers* (en collaboration avec la TCRI), dans la foulée de l'arrivée des réfugié·es syrien·ne·s, visait l'amélioration et la consolidation des forces d'accueil dans les différents quartiers et arrondissements montréalais (VNQ). Le Consortium COVID Québec a lui

aussi permis de financer des plans d'actions locaux élaborés par des organismes de différents territoires comme Côte-des-Neiges et Montréal-Nord (Rettino-Parazelli 2021).

Les organisations non-spécifiquement dédiées aux nouveaux·elles arrivant·es

Les organismes du secteur de l'intervention communautaire autonome spécialisés auprès de la population immigrante ne sont bien sûr pas les seuls à intervenir dans le parcours des personnes nouvellement installées dans la métropole. Une perspective microsociologique et centrée sur l'expérience des nouveaux·elles arrivant·es permet de comprendre qu'un ensemble de lieux et de situations forment leur quotidien dans les premiers mois passés à Montréal, et que ce qu'ils et elles définissent comme accueillant peut autant être un organisme qu'un espace public, un parc, ou un café (Germain et Goudet 2022). Dans son étude sur la cohorte des DA 2017-2018, Jill Hanley note également que « les demandeurs d'asile se tournent souvent vers des groupes communautaires qui offrent des services à toute la population. Ceux-ci incluent notamment les banques alimentaires, les groupes pour femmes et les centres communautaires » (Hanley 2021, 74).

En ce qui concerne le secteur du dépannage alimentaire montréalais, avec lequel le Collectif Bienvenue a collaboré de près durant la pandémie, celui-ci est vaste et comporte deux grands types d'actions : les organismes en sécurité alimentaire centrés sur les dons comme les banques alimentaires, et les organismes en sécurité alimentaire misant à la fois sur les dons et sur la coopération comme les cuisines collectives et les jardins communautaires (Ticala 2020; Potvin et al. 2019). Il existe des banques alimentaires centralisées (pensons à Moisson Montréal), et de nombreux plus petits organismes qui s'approvisionnent auprès d'un organisme régional. Ces organismes reçoivent du financement des trois paliers gouvernementaux en proportions variées. Selon un rapport de la Chaire de recherche du Canada Approches communautaires et inégalités de santé, Montréal compterait environ 275 organismes offrant des denrées alimentaires (Potvin et al. 2019).

Ainsi, notons qu'outre les organismes communautaires dits « professionnalisés », les organismes de charité et les groupes religieux participent aussi à l'installation des personnes immigrantes et prennent une place importante dans leur vie sociale et participative. Les églises font traditionnellement (encore aujourd'hui) partie de l'effort d'accueil et d'établissement des personnes immigrantes en offrant des services essentiels comme des banques alimentaires,

tout en encourageant « des pratiques qui servent le bien commun, comme le bénévolat, le vote, la non-violence ou encore la participation à la vie de quartier » (Meintel 2022, 97). On souligne ainsi le caractère « polyvalent » des lieux de cultes, qui sont de plus en plus nombreux à Montréal dès les années 1990. Ces derniers vont en effet au-delà de leur mission religieuse pour offrir un espace de ressourcement, d'éducation, de loisirs, et même de service de garde, de gymnases et de cuisines collectives ou de ressource d'hébergement (Germain, Morin et Sénécal 2004, 201). Ils forment pour l'immigrant(e) un « système informel d'aide et de soutien » (23-04-20 20:34:00145) qui facilite leur installation et leur adaptation, notamment en favorisant la création de liens sociaux (Mossière 2006; Dejean, Richard et Jean 2019). Une étude sur les églises évangéliques montréalaises démontre que ces dernières offrent des formes de soutien diversifiées aux nouveaux·elles arrivant·es, tant sur le plan matériel, psychologique et dans l'accompagnement au sein des ressources montréalaises. Cette étude rapporte tout particulièrement les propos d'un demandeur d'asile, qui dit avoir trouvé une nouvelle « famille » au sein de sa communauté religieuse (Dejean, Richard et Jean 2019, 142). Ces communautés religieuses remplissent une fonction « de résilience » qui agit sur le plan de la sociabilité, sur le plan spirituel et sur le plan émotionnel (Dejean et al. 2022, 119). Finalement, une étude de Deirdre Meintel démontre les collaborations entre groupes religieux ayant servi l'accueil de réfugié·es syrien·ne·s, notamment via le programme de parrainage ou la collecte de dons en argent et sous forme matérielle (Meintel 2022, 102-103).

Portrait des demandeur·euse·s d'asile arrivé·es entre 2017 et 2018

Il y a peu d'études et de statistiques sur les DA se trouvant à Montréal, mais la cohorte de DA de cette période (2017-2018) a fait l'objet de deux rapports récents, l'un par une large équipe de recherche dirigée par Jill Hanley (2021) de l'Université McGill et l'autre par la Direction régionale de santé publique de Montréal, affiliée au CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal. La première étude visait à saisir les parcours des DA dans les premiers mois suivant leur arrivée au Québec (Hanley 2021) et combler un important manque de données à leur sujet, tandis que l'autre dressait un portrait sociodémographique de cette population. D'autres travaux traitant des DA abordent surtout les différents déterminants de leur santé, comme le logement, l'emploi et leur accès aux services ; Brabant et Raynault 2012; Direction de la santé publique de Montréal 2019).

Bref portrait sociodémographique

Plusieurs des migrant·es arrivé·es au Québec durant ce qui a été appelé la « crise des demandeur·euse·s d'asile » sont des Haïtiens qui ont fui leur pays après le tremblement de terre de 2020 (Radio-Canada 2017b) On compte aussi parmi les pays d'origine le Nigeria, le Mexique, la Colombie, l'Inde, le Congo-RDC, le Nigéria, la Turquie et le Pakistan (Hanley 2021). Ce sont 23 % des DA qui ne parlaient aucune des deux langues officielles au moment de leur inscription auprès du PRAIDA, ce qui a représenté un défi en termes d'accompagnement et d'intégration de ces derniers (Direction régionale de santé publique 2019). Les résultats de Hanley (2021) démontrent que 40 % de l'échantillon estimaient que leur français était faible à nul, ce qui a pu causer de la difficulté à recevoir un service public.

Tandis qu'on compte parmi cette population 49 % de personnes seules, on constate aussi un grand nombre de familles avec enfants (26 %) et de familles monoparentales (11 %). L'importante présence de familles nombreuses et d'enfants de moins de 12 ans a d'ailleurs représenté un nouveau défi en matière de logement et d'accompagnement (Hanley 2021).

Les DA s'installent majoritairement à Montréal, puisque c'est là que se trouvent les ressources principales et les bureaux d'avocats en immigration. Selon les statistiques de la Direction régionale de la santé publique (DRSP) de Montréal, 81 % des DA ayant reçu des prestations d'aide financière de dernier recours au Québec habitaient l'Île de Montréal. D'après le lieu où leurs demandes d'aide ont été déposées, les DA se retrouveraient en plus grand nombre dans les territoires des CLSC de Parc-Extension, Montréal-Nord, Ahuntsic, Saint-Michel, Saint-Laurent, Côte-des-Neiges, Centre-Ville et LaSalle. Selon des données de l'IRCC commentées par Hanley (2021), les DA logent aussi bien dans des secteurs centraux bien pourvus en services comme Parc-Extension, que dans des secteurs périphériques comme Montréal-Nord, Anjou ou Lachine.

Il est important de noter que le taux d'acceptation pour l'ensemble des demandes d'asile déposées au Canada était en 2018 de 67 % (ces demandes peuvent avoir été déposées dans les trois années précédentes). Selon la DRSP, « les taux d'acceptation pour les trois pays de naissance les plus fréquents parmi les DA québécois étaient plus bas, variant de 30 % pour le Nigéria à 45 % pour l'Inde. En 2017, les taux d'acceptation étaient de 27 % pour Haïti, 45 % pour le Nigéria et 2 % pour les États-Unis » (Direction régionale de santé publique 2019, 19).

Difficultés durant leurs premiers mois à Montréal

Les premières semaines des DA suivant leur arrivée à Montréal sont éprouvantes pour la plupart d'entre eux·elles. Après le dépôt de leur demande d'asile, ils·elles doivent s'affairer à trouver un logement et le meubler, trouver un avocat ou prendre rendez-vous avec l'aide juridique, faire une demande d'aide sociale, obtenir un permis de travail s'ils·elles y sont éligibles⁴, passer un examen médical et entrer dans le réseau de la santé, ouvrir un compte en banque, etc. Ils·elles devront ensuite comprendre le système de transport en commun, identifier les ressources d'aide et les banques alimentaires au besoin, inscrire leurs enfants à l'école, etc.

Malgré la présence d'une structure d'accueil chevronnée dans la métropole, on note l'impossibilité ou la difficulté pour les personnes en attente du statut de réfugié·e de bénéficier de certains services pouvant les accompagner dans ces étapes, en raison de barrières administratives et structurelles (Oxman-Martinez et al. 2007; Hanley et al. 2021).

Leur accès aux services est en effet plus limité que celui des autres personnes immigrantes, pour des raisons principalement politiques et budgétaires. Bien que l'*admission* des DA soit de compétence fédérale, leur accueil et leur accompagnement est parfois perçu comme un fardeau par différents paliers gouvernementaux qui financent certains services (Hanley 2021). Les allocations et programmes varient dans le temps, au gré des approches des différents élu·es et des luttes du milieu de l'immigration (Charette, Goudet et Paquette, 2021). Le panier de services offerts aux DA fait l'objet de revendications du milieu communautaire depuis la formation même des premiers organismes venant en aide aux personnes immigrantes, dans les années 1970. Ces réorganisations des programmes et politiques publiques fréquentes peuvent par ailleurs causer des incompréhensions auprès des intervenant·es travaillant dans le milieu communautaire (Charette, Goudet et Paquette, 2021).

Aujourd'hui, plusieurs organismes sont en mesure d'offrir des services aux DA en ce qui concerne le logement, l'emploi, la santé et le processus d'immigration. Toutefois, les organismes communautaires ne sont pas financés pour l'octroi de ces services d'accompagnement, hormis pour la recherche du logement qui est financée par le MIFI (Hanley 2021).

⁴ Il existait jusqu'en 2019 des « Pays d'origine désignés » (POD), selon IRCC des pays qui « ne produisent habituellement pas de réfugiés, respectent les droits de la personne et offrent la protection de l'État ». Les personnes provenant de ces pays avaient une audience plus tôt et leurs droits étaient plus limités que les autres demandeur·euse·s d'asile ; ils n'avaient pas de permis de travail (Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada 2019).

Selon certains critères, tel que leur pays d'origine, leurs revenus et le nombre d'enfants, les DA au Québec sont normalement éligibles à plusieurs services publics, notamment : l'aide sociale et l'aide financière de dernier recours, l'hébergement temporaire à leur arrivée, l'aide à la recherche d'un logement (mais pas à l'allocation-logement s'ils·elles n'ont pas de déclaration de revenus pour l'année précédente), les cours de francisation (sans les allocations), l'aide juridique pour la préparation de la demande d'asile et les services sociaux dans le cadre du PRAIDA (Hanley 2021). Les DA n'ont donc pas accès aux services d'aide à la recherche d'emploi offerts aux autres nouveaux·elles arrivant·es (Hanley 2021). Jusqu'à un règlement de la Cour supérieure du Québec en 2022, les DA n'avaient pas non plus accès aux garderies subventionnées ; ils·elles devaient se tourner vers des services de garde privés ou des haltes garderies, ce qui causait d'autres difficultés pour beaucoup de parents et en particulier les mères monoparentales, qui étaient alors dans l'impossibilité d'occuper un emploi, de commencer les cours de francisation et avaient des difficultés à se rendre à des rendez-vous ou aux bureaux d'accompagnement (Hanley et al. 2021; Goudet et Germain 2022). Les DA qui ont des enfants sont d'ailleurs plus nombreux (36 %) à ne pas avoir d'emploi que ceux qui n'ont pas d'enfants (13 %) (Hanley 2021, 19).

Par ailleurs, les personnes en situation de migration forcée sont nombreuses à être séparées de leur partenaire ou de leurs et l'incertitude de leur statut peut leur faire vivre de l'anxiété ou des émotions difficiles (Hanley 2021). L'inquiétude est donc au rendez-vous, et elle s'ajoute bien souvent à des traumatismes vécus avant ou durant le parcours migratoire. Les barrières dans l'accès aux services sociaux et de santé québécois viennent les vulnérabiliser encore davantage. Compte tenu du sujet de ce mémoire, nous aborderons plus précisément les difficultés liées à leur hébergement/logement et leur insécurité matérielle et alimentaire.

Hébergement temporaire et difficultés sur le marché locatif

À leur arrivée, certaines personnes peuvent être hébergées jusqu'à réception d'un premier chèque d'aide sociale dans un refuge⁵, le temps de trouver un appartement sur le marché privé, à condition d'avoir des moyens financiers de moins de 2000 \$ pour un couple ou 800 \$ pour une personne seule. Un grand nombre de DA, mais pas tous·tes, ont peu de moyens à leur arrivée au pays, puisque de grandes sommes d'argent doivent être déboursées durant le parcours

⁵ La situation peut avoir changé ; selon des articles du Journal de Montréal parus en 2023, des hôtels de la région métropolitaine sont aussi désignés pour l'hébergement et certains DA y restent jusqu'à trois mois (Lamontagne 2023).

(Hanley 2021). Toutefois, tous·tes les DA ne bénéficient pas des services d'hébergement temporaire. Selon un sondage réalisé en 1998 au Québec, plus de 25 % des DA disaient être hébergés par des membres de leur famille ou de leur communauté (Rose 2001).

Selon le rapport Hanley, lorsque les DA se trouvent au centre d'hébergement, ils·elles doivent se trouver un logement lors de la réception du premier versement d'aide sociale, soit après deux semaines (Hanley 2021). Pour se trouver un logement, les DA peuvent être conseillés par des intervenant·es d'organismes communautaires mandatés par le gouvernement provincial. Ces organismes, les mêmes qui sont chargés de trouver un logement pour les réfugié·es réinstallé·es par l'État, bénéficient d'une large expertise et d'un réseau de contact auprès de locateurs avec qui ils·elles collaborent depuis plusieurs années (Rose 2001). On compte 11 de ces organismes désignés à Montréal et 5 à l'extérieur de Montréal (Gouvernement du Québec s.d.).

La situation socioéconomique des DA, leur difficulté d'accéder à un emploi, en plus de la situation du marché locatif, les rend vulnérables sur le plan du logement (Hanley 2021) et peut même les pousser à l'itinérance durant leurs premiers mois au Canada (Kissoon 2010). Cette constatation est répétée dans les études portant sur la précarisation des situations de logement des personnes immigrantes à Montréal (Germain 2009; Rose 2001). Récemment, Hanley (2021) note que la pression à se trouver un logement est si forte qu'ils·elles aboutissent souvent dans des appartements insalubres, trop chers ou inadéquats.

Il y a un fort consensus chez les acteurs du milieu sur la nécessité de prolonger la période d'hébergement afin de bien évaluer les besoins, vulnérabilités et compétences des DA pour mieux les orienter, notamment pour l'insertion en emploi et la possibilité de s'établir en région. Cela permettrait aussi de réduire le risque qu'ils·elles se retrouvent dans des logements inadéquats en raison de la pression pour se loger rapidement. (Hanley 2021, 15)

Les résultats de Hanley démontrent que les obstacles au logement sont variées : « parce que leurs revenus sont bas et parce que plusieurs propriétaires refusent de louer à des prestataires d'aide sociale », ensuite « l'absence de dossier de crédit (32,4 % des cas), le statut de demandeur·euse d'asile (31,5 %), l'absence de références (27,2 %) et avoir trop d'enfants (15,7 %) », et cela sans compter la pénurie de logements à Montréal (Hanley 2021, 17).

Pauvreté et insécurité matérielle et alimentaire

Selon les données de Hanley (2021), la pauvreté est omniprésente chez les DA, qui ont d'abord peu de moyens à leur arrivée au pays. Ils-elles ont en majorité recours à l'aide sociale, sans toutefois avoir accès à plusieurs prestations anti-pauvreté comme les allocations familiales et le crédit d'impôt pour solidarité. Toutefois, leur prestation d'aide sociale est légèrement bonifiée afin de compenser ce fait. PRAIDA offre également une allocation spéciale aux familles de trois enfants ou plus (Hanley 2021). À noter que les femmes monoparentales sont beaucoup plus susceptibles de rester plus longtemps sur l'aide sociale que les femmes seules et les hommes (Hanley 2021).

En ce qui concerne l'insécurité alimentaire, c'est le fait d'environ la moitié des DA rencontrés par l'équipe de recherche ; une proportion de 56 % fréquente une banque alimentaire.

Parmi les répondants, 61,1 % ont parfois à très souvent manqué d'argent pour subvenir à leurs besoins de base et 41,6 % ont déjà moins mangé par manque d'argent. Les femmes monoparentales sont plus affectées. Par exemple 59,4 % d'entre elles ont déjà vécu de l'insécurité alimentaire. (Hanley 2021, 17-18)

Par la suite, les DA connaissent des difficultés à se trouver un emploi, soit en raison de délais dans l'obtention du permis de travail (1 à 2 mois, souvent plus) ou de l'impossibilité à faire reconnaître leurs compétences, soit parce qu'ils-elles ont des enfants mais pas accès à la garderie subventionnée.

À noter que même l'accès aux services pouvant limiter leur niveau de vulnérabilité et d'insécurité alimentaire est compliqué par cette situation : « Les déplacements sont particulièrement ardues pour les mères monoparentales qui doivent tout faire en compagnie de leurs enfants en bas âge, vu le manque d'accès aux garderies subventionnées. » (Hanley 2021, 141). Remarquons donc que les familles avec enfants nombreux doivent passer le plus clair de leur temps dans leur logement, lequel est, on l'a vu, souvent insalubre ou inadéquat.

CHAPITRE 4 : LE PROJET INITIAL DES COFONDATRICES : MOBILISATIONS ET PREMIERS DONS

Le présent chapitre permettra de plonger dans les premiers mois du Collectif Bienvenue, au moment où l'organisation portait son premier nom, Action Réfugiés Montréal. Durant la période 2017-2018, le Collectif Bienvenue connaît deux formes : celle d'une initiative citoyenne reposant sur l'action d'une poignée de bénévoles, et par la suite celle d'un collectif citoyen où les dons passent de famille en famille sur la base de jumelages entre des Montréalais-es et des DA. Le prochain récit repose sur des entretiens semi-dirigés réalisés avec ses trois cofondatrices ainsi que sur des entretiens semi-dirigés et des conversations avec quelques personnes impliquées à ses débuts (quatre employé-es et membres du conseil d'administration), afin de décrire à la fois leur participation et les étapes de structuration de l'initiative. Des informations collectées en ligne et dans les journaux locaux complètent les récits de ces informateurs.

Ce chapitre illustre le moteur de leur engagement : quels ont été les éléments déclencheurs à la mobilisation des premiers bénévoles engagé-es dans ces gestes de solidarité envers les demandeur·euse·s d'asile? Dans quels secteurs de la ville ont gravité les premiers bénévoles et les familles accompagnées? Comment leur engagement s'est-il transformé et comment a-t-il mené à la création d'un nouvel organisme montréalais? Le présent chapitre veut aussi démontrer la ou les façons dont le don aux étranger·ère·s a circulé au sein d'Action Réfugiés Montréal. La motivation de départ des cofondatrices et des premiers bénévoles comprend une dimension affective liée à leur perception de la situation des DA, ainsi qu'une dimension pratique liée à des opportunités survenues sur le terrain. Les actions entreprises par Action Réfugiés Montréal en 2017-2018 s'inscrivent dans deux registres : l'aide directe aux DA et la stimulation de la participation sociale. Elles peuvent dans l'ensemble être associées au don entre étranger·ère·s, et nous notons que plusieurs formes de dons entrent en circulation : bénévolat ou don sous forme de temps et d'accompagnement, dons sous forme matérielle, puis dons philanthropiques ou financiers.

Une famille forcée à dormir sur le plancher : l'impulsion de départ

La section qui suit raconte les balbutiements de l'initiative et la façon dont un premier projet pilote a été conçu et mis sur pied par trois cofondatrices. L'élément déclencheur menant à la

création de l'initiative est double : d'un côté, l'identification d'un problème conjointement avec des travailleuses sociales du PRAIDA et leur ouverture à accompagner les cofondatrices. De l'autre, l'émotion ressentie par les trois femmes, qui les motive à agir localement face à la cause des DA, à l'instar de ce qu'ont fait plusieurs bénévoles venus en aide aux migrant·es en transit en Europe (Gourdeau 2019). Fortes d'une expérience commune dans le milieu philanthropique et de la start-up, elles mettent sur pied un projet-pilote ciblant 20 familles demandeuses d'asile.

Le problème identifié sur le terrain

À l'été 2017, on rapporte dans les médias que plus de 200 personnes traversent chaque jour la frontière canado-américaine via le chemin Roxham (Radio-Canada 2017a) avant d'être amenées à consulter les services d'accueil se trouvant dans différents quartiers de Montréal. Des centaines de familles se retrouvent à la résidence temporaire du YMCA-PRAIDA, près de la station de métro Atwater sur le territoire de la Ville de Westmount. Pendant deux très courtes semaines, elles doivent procéder aux démarches administratives requises, en plus de trouver un appartement et de le meubler (Hanley 2021).

Tandis que bon nombre d'organismes sont mandatés pour accompagner les DA dans quelques étapes de leur démarche (le Centre social d'aide aux immigrants situé à Ville-Émard, qui aide à la recherche de logement par exemple), des Montréalais·es leur offrent du soutien par l'entremise des réseaux sociaux, souvent sous forme de dons matériels, notamment via un groupe Facebook appelé « YMCA Refugee claimants donations ». La plateforme, qui rappelle les initiatives belges facilitant l'hébergement de migrant·es (Ambrosini et al. 2019) est administrée par des travailleuses sociales du YMCA-PRAIDA (Entretien Valérie Gobeil) pour aider les DA à se procurer des biens de première nécessité à leur sortie de l'hébergement temporaire. Mais malgré la générosité des membres, un obstacle majeur demeure : le transport de ces biens. Plusieurs Montréalais·es et DA ne possèdent pas de voiture, ce qui complique l'accès aux dons (surtout aux gros meubles et matelas) pour beaucoup de familles (Robb 2018). C'est à ce problème que veulent alors répondre Noelle Sorbara, Valérie Gobeil et Claire Trottier⁶.

Noelle Sorbara est la première à s'engager pour la cause des DA, après avoir lu un à l'appel à l'aide d'un ami sur Facebook dès l'été 2017 :

⁶ Les trois cofondatrices du Collectif Bienvenue ont accepté que leur nom apparaisse dans le présent chapitre.

The message was from a doctor saying "we are overwhelmed, we can't manage anymore, there are so many refugee claimants coming in. We are letting mothers go home with newborn babies without anything, with no car seats, and we just don't have the capacity to help. And we need support." (Entretien Noelle Sorbara)

La mère de famille et consultante pour des organismes à but non lucratif offre son aide à la Résidence YMCA-PRAIDA, où on lui propose de commencer par accompagner dix familles dans les semaines suivant leur déménagement. Noelle Sorbara se tourne à nouveau vers Facebook pour publier des appels aux dons de meubles et de vêtements. Elle reçoit tant d'offres que quelques semaines plus tard, elle loue à ses frais un camion et embauche une personne pour l'aider à transporter les plus gros articles, qu'elle entrepose entre-temps dans sa cour arrière à Outremont. Comme d'autres Montréalais·es, elle mène seule des activités bénévoles bénéficiant aux DA, en coordonnant à petite échelle la redistribution des dons qu'elle collecte.

Convaincue de l'utilité de son geste, elle invite une amie et collègue avec qui elle collaborait déjà pour différents contrats, Valérie Gobeil, à l'aider. Cette dernière accepte de participer à une rencontre organisée au YMCA-PRAIDA ayant pour but de faciliter la transition entre le refuge et l'appartement des familles. Tandis que Noelle et Valérie se rendent à une première rencontre, des travailleuses sociales du YMCA-PRAIDA lancent sur Facebook un appel au bénévolat auquel répond aussi Claire Trottier, philanthrope et microbiologiste. Cette dernière manifeste son intérêt auprès du YMCA-PRAIDA sur Facebook d'abord, puis reconnaît avec surprise dans la liste des participant·es le nom de Noelle Sorbara, qu'elle avait rencontrée quelques jours plus tôt dans un café du quartier, le café Felice's (Entretien Claire Trottier).

C'est auprès des travailleuses sociales du YMCA-PRAIDA, lors de rencontres au centre-ville, que les trois femmes racontent avoir pris la mesure d'«une faille dans le système» (Entretien Valérie Gobeil) : ce sont les personnes les plus vulnérables (comme les femmes avec plusieurs enfants ou les femmes enceintes) qui ont le plus de mal à se déplacer vers les ressources disponibles et à meubler leur appartement (Hanley 2021). Durant une réunion, une image a joué le rôle d'un élément déclencheur selon Valérie Gobeil : celle d'une mère de famille qui devait dormir sur le sol parce qu'elle n'avait pas réussi à se procurer de matelas et qui fait appel à l'image du demandeur d'asile vulnérable :

Je me souviens, il y a une [travailleuse sociale] qui disait "moi, je ne dors pas la nuit parce que je suis chez moi et je me dis, comment elle fait, parce que oui elle a un logement, dans le sens que ce bout-là est réglé, ils reçoivent un montant d'argent quand ils sortent du refuge et ils ont de l'aide pour se trouver un logement, par contre, enceinte

jusqu'aux dents avec d'autres petits enfants, je sais qu'ils *dorment sur le plancher* et ça me fait angoisser". Alors pour moi, cette image était très frappante. C'est à ce moment-là, cet après-midi-là ou le lendemain, on s'est dit : "on va faire un projet-pilote" (Entretien Valérie Gobeil, mon soulignement).

Cette image a par ailleurs maintes fois été répétée durant les entretiens pour illustrer le sentiment d'urgence des membres et leur devoir d'agir. L'exemple a aussi constitué une image convaincante pour susciter l'émotion auprès des donateur·trice·s et collecter des fonds (Entretien membre du CA1), comme le font certaines campagnes philanthropiques (Chédotal 2011).

Une première solution - un projet pilote

Lors de rencontres subséquentes, les trois femmes décident de cofonder Action Réfugiés Montréal. Le problème qu'elles identifient et la solution qu'elles lui donnent vont alors de pair, c'est à dire qu'elles évaluent à la fois l'ampleur des besoins formulés par les travailleuses du YMCA-PRAIDA, leur propre capacité à agir et l'engouement présent sur les réseaux sociaux où circulent déjà les propositions de dons. La difficulté qu'ont les DA de meubler leurs appartements leur apparaît à la fois comme une injustice et l'apparente générosité des internautes, comme une opportunité d'innover. Tandis qu'elles imaginent les situations de vulnérabilité dans lesquelles les familles peuvent se trouver, elles tracent ensemble les limites d'un champ d'action où elles croient pouvoir « faire une différence ».

Donc le lendemain, on s'est rendues au [café] Felice's puis c'est là qu'on a réfléchi un petit peu plus au système. On a dit : "ok, on va faire du *matching*, on va vraiment commencer avec les besoins de base, quels sont les besoins de base?" Un matelas, quelque chose pour pouvoir cuisiner (des casseroles) et des vêtements d'hiver, parce qu'on était en novembre, donc on savait que c'était un enjeu, et c'était un des éléments qui faisaient que les femmes... elles étaient enceintes, elles ne pouvaient pas nécessairement sortir dehors et aller magasiner les Renaissance de ce monde, parce qu'elles avaient besoin de manteaux d'hiver pour elles et leurs enfants. Donc on s'est concentrées sur ces axes-là, et on a dit ben on va commencer [par trouver des dons] dans nos réseaux. (Entretien Valérie Gobeil)

Au-delà de la circulation de dons matériels, elles décident de coordonner des jumelages entre des familles montréalaises mieux nanties et des familles nouvellement arrivées (en priorité les femmes enceintes ou avec plusieurs enfants), pour que les premières accompagnent les

deuxièmes dans la recherche de meubles, de vêtements et de services. Elles viennent donc en quelque sorte mousser l'intérêt qu'elles décèlent sur les réseaux sociaux et dans leur entourage pour la cause des nouveaux·elles arrivant·es :

On s'est dit qu'on allait les *matcher* avec nos amis, on connaît plein de gens, on est sûrs de pouvoir trouver du monde qui vont être prêts à faire ce travail. Et là, c'est ça. Nous trois on est allées à Felice's (rires) on a eu plusieurs rencontres là-bas, on a créé comme un nom... le nom initial c'était "Accueil Réfugiés Montréal". On a créé un courriel, on a créé un message ensemble pour envoyer à nos amis sur nos comptes de réseaux sociaux pour essayer de trouver des gens. (Entretien Claire Trottier)

C'est donc à partir de l'automne 2017 que les bases du projet-pilote sont en place et que les actions des cofondatrices se détachent du groupe Facebook « YMCA Refugee claimants donations ». Au sein de ce groupe Facebook, les dons circulent entre personnes sur une base individuelle, sans coordination. Les cofondatrices veulent plutôt coordonner l'allocation des biens pour améliorer l'accès des personnes considérées comme plus vulnérables. Peu après, elles présentent leur idée au YMCA-PRAIDA, qui leur fait signer une entente de partenariat (Entretien Valérie Gobeil). Ce partenariat permet au groupe d'avoir accès aux coordonnées des familles et à leurs besoins spécifiques afin de mettre en place des jumelages avec des familles montréalaises qui deviennent alors des « groupes de bienvenue » (Entretien Noelle Sorbara). Elles choisissent alors une première date butoir et un objectif : d'ici Noël 2017, le groupe Accueil Réfugiés Montréal devra recruter suffisamment de bénévoles dans son réseau pour répondre aux besoins de 20 familles.

Un tournant dans leur engagement social

Les trois cofondatrices ont lancé une initiative d'aide aux personnes immigrantes sans aucune expérience auprès de cette population. Leur action témoigne donc d'un tournant dans leur engagement social. Aux dires des cofondatrices, le problème constaté sur le terrain leur est « un peu tombé dessus » (Entretien Valérie Gobeil), les entraînant même à mettre sur pied l'initiative à un rythme et à une intensité qui les a surprises. Si elles n'ont pas œuvré auprès de personnes immigrantes par le passé, elles ont toutefois le bagage et le profil nécessaire pour mettre sur pied une telle initiative. Pour comprendre leur engagement et la place que ces actions prennent dans leurs vies, il importe de souligner que plusieurs de leurs expériences sont reliées à la philanthropie subventionnaire ou en véhiculent certains principes. Dans leur vie professionnelle,

les trois cofondatrices ont pu accompagner de près ou de loin des organismes à but non lucratif. Deux d'entre elles sont avocates de formation et la troisième a de nombreuses années d'expérience en tant qu'administratrice de fondations philanthropiques. Elles connaissent donc les rouages et la réglementation des OBNL, ainsi que leur fonctionnement. Elles sont aussi très éduquées, gravitent dans des milieux politiques, scientifiques ou de la technologie, elles sont actives dans leur communauté au niveau local et municipal et ont toutes les trois un intérêt pour et un discours sur la justice sociale.

Noelle Sorbara admet en effet qu'elle ne connaissait pratiquement rien à la réalité des familles réfugiées avant de commencer à s'impliquer auprès du YMCA-PRAIDA et de former Action Réfugiés Montréal, ce que les deux autres co-fondatrices ont aussi confirmé au sujet de leurs bagages respectifs. Noelle Sorbara est une femme d'Outremont dans la quarantaine, qui a œuvré dans des organismes à but non lucratifs, notamment dans le secteur culturel en cofondant le festival POP Montréal, lequel fait place à la relève de la scène musicale québécoise et internationale depuis 2002. Elle est membre du CA de Apathy is Boring, une organisation qui encourage la participation des jeunes à la démocratie canadienne (« Our Team. » s.d.) Elle est deux fois diplômée de McGill, soit en Droit et en Études religieuses. Son expertise se situe dans la gestion de projet, la mobilisation citoyenne et le financement caritatif (Entretien Noelle Sorbara). Comme il sera question du capital social de certains membres fondateurs du Collectif Bienvenue en tant que facteur facilitant la mise en place de l'initiative, il importe aussi de souligner Noelle Sorbara a grandi dans l'univers politique, son père Greg Sorbara ayant été ministre des Finances de l'Ontario (Stone 2006). La famille Sorbara a aussi fondé une fondation philanthropique en 1983, la Sam Sorbara Charitable Foundation, qui fait régulièrement des dons dans la région de Toronto (Gooderham 2022; « Affiliations. » s.d.).

Noelle Sorbara confie avoir été « profondément marquée » par ses premières rencontres avec des DA, à la fois en raison des difficultés qu'ils·elles rencontrent, mais également en voyant l'impact qu'elle a pu avoir en choisissant de les aider. Elle précise que son élan ne venait pas de la compréhension qu'elle avait de l'enjeu ou de la question migratoire, mais plutôt de son sentiment d'injustice en constatant la situation des familles.

The only reason I was doing it was because of the huge need, it wasn't because of an understanding... I didn't even know the difference between a refugee and a refugee claimants, we called ourselves "Accueil Réfugiés Montréal" because we didn't understand we were helping with refugee claimants, not refugee (laugh). So, none of us knew anything, really. And we just kind of learned by doing it. (Entretien Noelle Sorbara)

Quant à Claire Trottier, elle travaillait à l'époque de la formation d'Action Réfugiés Montréal comme professeure adjointe au département microbiologie et d'immunologie de l'Université McGill. Elle se présente aussi comme philanthrope et comme une « tax justice advocate » dans un épisode de balado du magazine canadien *The Walrus* (Trottier 2022), où elle explique que la hausse de taxation des individus faisant partie du 1% pourrait contribuer à diminuer les inégalités de richesse grandissantes au pays (Trottier 2022). La crise sanitaire l'a amenée à prendre parole dans l'espace public en 2020 pour inciter les gouvernements à taxer davantage les Canadiens très riches pour lutter contre la COVID-19, se joignant au groupe « Millionaires for Humanity » (C. Smith 2020). Elle a également initié le Consortium philanthropique COVID Québec formé en mars 2020 dont il a été question au chapitre trois, et pour lequel elle a collaboré avec les fondations Saputo, Molson et Jarislowsky afin d'investir dans des comités locaux de lutte à la COVID-19 à Montréal (Jolin-Dahel 2022). Elle siège depuis 2014 au conseil d'administration de la Fondation familiale Trottier, créée par ses parents en 2000 ; son père Lorne Trottier est cofondateur de la société de haute technologie Matrox (Rettino-Parazelli 2021).

L'expérience de Claire Trottier dans le domaine de la philanthropie, déjà robuste au moment de la création d'Action Réfugiés Montréal, a été utile pour structurer l'organisme sur le plan de sa gouvernance. Elle affirme lors de l'entretien de recherche ne pas avoir fait beaucoup de travail de terrain au début de l'initiative ; elle a plutôt contribué à sa structuration. À la différence de Noelle Sorbara et de Valérie Gobeil qui évoquent avant tout de leur expérience comme une rencontre marquante avec des nouveaux·elles arrivant·es, Claire Trottier nomme l'aspect politique de son engagement : sensibilisée aux enjeux de justice sociale, elle dit craindre la montée des idées de droite et du racisme exprimé dans l'espace public envers plusieurs communautés, dont les populations juives hassidiques du quartier qu'elle habite (Entretien Claire Trottier). Ces discours hostiles l'incitent à poser un geste positif envers les nouveaux·elles arrivant·es, une façon pour elle de rendre Montréal plus inclusive (Entretien Claire Trottier). Selon des informations trouvées en ligne, elle fait partie du comité Pluralisme Outremont (qui a pour mission « d'encourager, de faciliter et de créer des interactions visant à favoriser une compréhension respectueuse entre les diverses personnes qui composent nos communautés scolaires » (Dorner 2017). Pour Claire Trottier, son implication au sein du groupe représentait plutôt une action politique plus ou moins choisie ou planifiée, une sorte de façon pour elle de contribuer à la construction d'un monde meilleur :

Je pense que quand j'ai vu dans les nouvelles, avec les demandeurs d'asile, et aussi le lien avec des gens qui sont plus sur la droite extrême, qui n'aiment pas les gens avec des différences, qui n'aiment pas les minorités, qui n'aiment pas les personnes racisées... je pense que pour moi, y'a comme une connexion, c'est une des façons d'offrir un autre type de narratif, de dire que moi je rejette cette perspective-là et de dire que j'aime les gens, je pense qu'on devrait être plus ouverts, je pense qu'on devrait être plus accueillants pour les nouveaux arrivants. (Entretien Claire Trottier)

De son côté, Valérie Gobeil est une spécialiste de la gestion des ressources humaines dans le domaine des technologies à Montréal. Elle a une formation en droit de l'Université McGill, avec une spécialisation en médiation de la Harvard Law School (« Valerie Gobeil. » s.d.). Comme Noelle et Claire, elle n'a pas d'expérience auprès d'organismes du secteur de l'immigration, mais elle se dit touchée par l'histoire que lui raconte Noelle Sorbara à propos de son implication auprès des familles (CA4), un récit qui fait par ailleurs écho à ce qu'elle a pu entendre dans les médias au cours des années précédentes. C'est durant la rencontre avec les travailleuses sociales du YMCA-PRAIDA qu'elle affirme avoir eu l'idée de proposer une piste de solution au problème, plutôt qu'une solution complète, puisqu'elle avait l'habitude de travailler de manière itérative dans son milieu de travail :

Si y'a un problème, et c'est quelque chose qui me motive en général dans ma façon de fonctionner : de voir un enjeu et de dire "Qu'est-ce qu'on peut essayer d'imaginer comme solution à ce problème-là, sans avoir la prétention de dire que ça va être LA solution". [...] l'idée n'était pas de partir une organisation. C'était de répondre à une problématique. (Entretien Valérie Gobeil)

Tandis que Noelle et Claire ont une expérience en mobilisation citoyenne, Valérie Gobeil baigne dans le milieu de la start-up montréalaise et jongle avec le vocabulaire de l'innovation sociale, dont elle affirme s'être inspirée :

Et à ce moment-là, c'était vraiment ça ma motivation, c'était : wow, il y a vraiment un besoin, y'a des gens en ce moment qui ne sont pas pris en charge, et je pense qu'on a les moyens de venir répondre à ce besoin là et à *leverager* (sic)... comment on dit ça, créer un levier, utiliser des ressources, des énergies qui sont là, qui pourraient être mieux réallouées. Je dirais que moi aussi la notion d'économie circulaire dès le début me plaisait, on a tellement de *stock*, de matériel qui ne fait rien, donc cette notion de redistribuer et d'amener les items là où ils répondraient à des vrais besoins, c'est quelque chose qui me motivait aussi. [...] Et je pense que moi, ma force, ça a été de dire "ok, il y a un enjeu, on arrête de théoriser et d'imaginer. Essayons et améliorons le système, et de mettre en place ce système-là de base". Et oui, ça vient de mon milieu de

réfléchir à des solutions sans qu'elles soient parfaites et qu'on regarde comment ça réagit, et qu'on les améliore par après. (Entretien Valérie Gobeil)

Comme les deux autres cofondatrices, sa motivation vient du problème à régler, du « besoin » constaté sur le terrain. Elle souligne que leur initiative permet aussi de donner une seconde vie à des meubles et des objets dont les Montréalais·es ne se servent plus.

Si la cause des DA est nouvelle pour les cofondatrices, il faut tout de même considérer que l'impulsion qu'elles donnent à leur initiative est liée à leurs engagements précédents. Leurs expériences passées, doublées de leur conception de la cause sociale, semblent les avoir menées à poser une action concrète, pragmatique, orientée vers la circulation des dons et la philanthropie, plutôt que vers le militantisme politique, par exemple.

Le projet-pilote fait boule de neige

C'est via leurs réseaux sociaux familiaux, amicaux et professionnels que les cofondatrices trouvent d'abord les dons qu'elles offrent aux familles, en plus de recruter plusieurs bénévoles. La facilité à recruter des bénévoles, et leur volonté de « faire quelque chose » a surpris Noelle, Claire et Valérie : « la réponse a été super bonne », « plusieurs personnes étaient intéressées » et « people wanted to do something » ont-elles dit en entretien. La rapidité à laquelle croît l'initiative est en effet remarquable. Grâce à l'implication de ces premiers bénévoles, le premier objectif d'Action Réfugiés Montréal est dépassé : entre septembre 2017 et décembre 2017 (Entretien Noelle Sorbara), les cofondatrices arrivent à mobiliser suffisamment de personnes et amasser des items pour venir en aide à 60 familles, dépassant largement leur premier objectif d'accompagner 20 familles avant Noël. Au mois d'octobre 2018, ce sont 200 familles qui avaient reçu l'aide de l'organisme, désormais appelé Collectif Bienvenue (Lemieux 2018) et enregistré comme organisme à but non lucratif. Un article paru en décembre 2018 dans le journal de Ville Mont-Royal, « Station Mont-Royal » rapporte quant à lui que 300 familles ont été accompagnées depuis le projet pilote du YMCA (Turgeon 2018). Bien que les chiffres varient et puissent avoir été comptabilisés de façon plus ou moins fiable dans les débuts de l'initiative, il semble que leur système de jumelage n'ait pas été trop difficile à mettre en marche. Rapidement, l'initiative prend de l'ampleur et Action Réfugiés Montréal devient un collectif de citoyen·ne·s qui agissent entièrement bénévolement, et où les dons (sous forme matériel, sous forme de temps et d'accompagnement) passent de familles résidant en majorité dans les quartiers centraux vers des familles demandeuses d'asile résidant dans certains quartiers plus éloignés.

Les premiers bénévoles : du bouche à oreille autour du café et des écoles de quartier

Bien qu'il n'ait pas été possible de colliger de l'information à propos de toutes ces premières personnes ayant accepté de participer aux jumelages (puisqu'elles n'étaient plus actives lors de mon travail de terrain et que les personnes ciblées par ma recherche devaient l'être), quelques bénévoles de longue date du Collectif Bienvenue ont pu témoigner de leurs premiers mois d'engagement, en plus de m'informer de l'existence de plusieurs autres personnes que je n'ai pas eu la chance de rencontrer. Selon les récits de plusieurs personnes interrogées, un petit noyau formé d'une dizaine de collaborateur·trice·s (dont les cofondatrices) ont participé plus activement à l'évolution et la pérennisation de l'initiative. Ces personnes sont restées plusieurs mois auprès du noyau central de l'organisation, certaines devenant par la suite membres du conseil d'administration ou employé·es.

Les entretiens, mes observations et l'information trouvée en ligne (dans les journaux locaux et montréalais) indiquent qu'il existe entre plusieurs de ces personnes une certaine proximité sociale, due au fait que les cofondatrices recrutent des bénévoles dans leurs réseaux familiaux, amicaux et professionnels. Plusieurs d'entre eux et elles se connaissent : c'est l'ami de l'un, c'est la belle-sœur de l'autre ou c'est un collègue de travail. Ces premiers bénévoles, presque autant d'hommes que de femmes, ont des bagages dans le domaine du droit, de la gestion, de la recherche scientifique, du travail social, de l'entrepreneuriat et de la restauration. Ils-elles sont en grande majorité des Montréalais·es d'origine canadienne ou immigrant·es de deuxième génération ; on retrouve très peu de personnes racisées au sein du noyau fondateur de l'organisme. À ma connaissance, deux des premiers membres à être très impliqué·es avaient une expérience préalable de bénévolat dans un comité qui vient en aide à des réfugié·es : l'un s'impliquait auprès d'une organisation religieuse dans Ville Mont-Royal et l'autre dans le domaine des organismes communautaires de Parc-Extension. Les autres n'avaient jamais participé à une initiative venant en aide à des nouveaux·elles arrivant·es, mais appartenaient comme les cofondatrices à des milieux éduqués et progressistes, du moins sensibilisés à la cause des nouveaux·elles arrivant·es à divers degrés. Quelques membres de ce noyau fondateur sont impliqué·es dans le milieu de la politique municipale ou dans des comités de quartier à Outremont.

Noyau fondateur et premiers groupes de bienvenue : ancrage territorial

Outre la proximité sociale des premières personnes bénévoles d'Action Réfugiés Montréal, il faut mentionner leur ancrage territorial. Plusieurs habitent les quartiers centraux de Montréal et même un secteur assez précis, soit les arrondissements du Plateau-Mont-Royal, Ville Mont-Royal, Outremont et de Parc-Extension. Tandis que certaines personnes ont été approchées parce qu'elles étaient des amies ou des connaissances des cofondatrices, d'autres bénévoles se sont aussi joint·es au groupe grâce au bouche-à-oreille à Outremont. C'est le cas d'une mère de famille, selon qui l'organisme a été fondé par « a bunch of Outremont moms » (Entretien employée 3) :

I heard about the Welcome Collective, just because, yeah, everybody was talking about it, we had like, parent forums, you know, people go to a public school in Outremont, but across the street is the private school where [one of the founder]'s kids go and so, *there was all this talk about the Welcome Collective.* (Entretien employée 3)

Ce « talk » que l'on pourrait traduire par « commérage », a certes été alimenté par des conversations informelles à certains lieux clés du quartier (écoles, garderies, épiceries etc.) tel que l'on voit dans l'exemple ci-haut où il est mentionné d'un comité de parents. Ce type d'espace, pour reprendre la pensée de Daniel Cefaï sur les processus d'engagement dans la vie quotidienne, peut agir à la fois comme lieu de rencontre et comme incubateur de nouvelles mobilisations (Cefaï 2009). Cela explique peut-être par ailleurs la présence d'un grand nombre de femmes parmi les premières familles d'accueil d'Action Réfugiés Montréal. Traditionnellement et encore aujourd'hui, la majorité des études sur la participation sociale montrent que les femmes sont plus présentes dans les activités d'entraide et que le fait d'avoir des enfants d'âge scolaire augmente aussi les chances de s'impliquer socialement (Gaudet 2011).

Le Café Felice et les restaurants Mandy's Salads

Toujours en lien avec l'ancrage territorial, Le Café Felice, situé sur l'avenue du Parc, à la frontière entre les quartiers Mile End et Outremont, joue un rôle important pour les cofondatrices. C'est à cet endroit que les cofondatrices et leurs premier·ère·s collaborateur·trice·s ont créé leur première adresse courriel et tenu plusieurs réunions, puisque le lieu se situait dans leur quartier ou au croisement de leurs lieux de résidence et qu'elles avaient déjà l'habitude de le fréquenter. C'est là que se sont rencontrées pour la première fois Noelle et Claire, qui ont été présentées par un ami commun. La rencontre impromptue entre

Noelle Sorbara et Claire Trottier à cet endroit est même considérée comme le premier événement fondateur du d'Action Réfugiés Montréal pour cette dernière.

Le journal de quartier de Ville Mont-Royal, « Station Mont-Royal » souligne également l'importance de ce lieu pour la formation du projet. En bas de vignette de la photo qui accompagne l'article et qui présente quatre bénévoles, on mentionne une fois de plus le secteur Outremont—Mile End comme un espace de rassemblement pour les premiers bénévoles : « Les membres du Collectif Bienvenue se rassemblent souvent dans ce qui se trouve à être leur quartier général: le Café Felice, situé dans le quartier Mile End » (Turgeon 2018).

Un autre lieu commercial a pu stimuler la participation de personnes bénévoles, en plus d'aider à la collecte de dons pour l'organisme. Les sœurs Mandy et Rebecca Wolfe, copropriétaires des restaurants Mandy's Salads, font elles aussi partie du noyau fondateur d'Action Réfugiés Montréal et ont donné plusieurs entrevues aux médias (Brownstein 2018; Lemieux 2018; « Making Salads and Helping Newcomers Settle into Montreal. » 2018). Une des succursales de leur restaurant est située sur l'avenue Laurier Ouest au coin de l'avenue du Parc, donc dans le quartier Mile-End, et l'autre dans le Vieux Montréal. Le restaurant situé dans le Vieux Montréal a accueilli le premier événement de collecte de fonds de l'organisme en octobre 2018 et les réseaux sociaux de l'entreprise et de ses propriétaires ont aussi plus d'une fois permis d'amasser des dons pour l'organisme et de lancer des appels au bénévolat auprès de sa clientèle (Entretiens cofondatrices, Lemieux 2018).

Des quartiers centraux aux quartiers d'installation des DA

Les entretiens de recherche ne permettent pas de décrire extensivement la façon dont tous·tes les premiers bénévoles ont été recruté·es et les liens existants entre eux et elles, mais ces quelques exemples évoquent les théories du capital social et des réseaux sociaux de proximité comme vecteur d'engagement. La proximité sociale et territoriale des premières familles de bienvenue et des membres du noyau de collaborateur·trice·s permet par ailleurs de souligner que ces personnes gravitent dans des milieux professionnels et dans des quartiers aujourd'hui mieux nantis de la métropole, où s'installent d'ailleurs peu de DA (Hanley et al. 2021).

Dans les débuts de l'organisme, il est question de familles qui s'engagent tour à tour à partir des mêmes quartiers ou mêmes milieux professionnels à venir en aide à une population de DA dispersée dans la ville, particulièrement dans quelques quartiers périphériques. Durant les

premiers mois du Collectif Bienvenue, le choix des familles et les jumelages ne sont pas établis sur la base de leur degré de proximité résidentielle. Les bénévoles sont choisis selon leurs intérêts, leur temps, leur capacité à rassembler les items dont la famille a besoin, la langue parlée, tandis que les familles bénéficiaires sont référées par le PRAIDA-YMCA (notes de terrain). Les données conservées par l'organisme (premiers caractères du code postal) montrent que les premières familles desservies habitaient surtout dans les secteurs de Lasalle, Lachine, Ahuntsic, Saint-Laurent et Montréal-Nord. Quant à eux, les dons offerts par des Montréalais-es au Collectif Bienvenue, et pour lesquels les données ont été inscrites au registre tenu par l'équipe salariée, provenaient en premier lieu du quartier Outremont, puis de quelques quartiers centraux, tel que le montre la carte suivante.

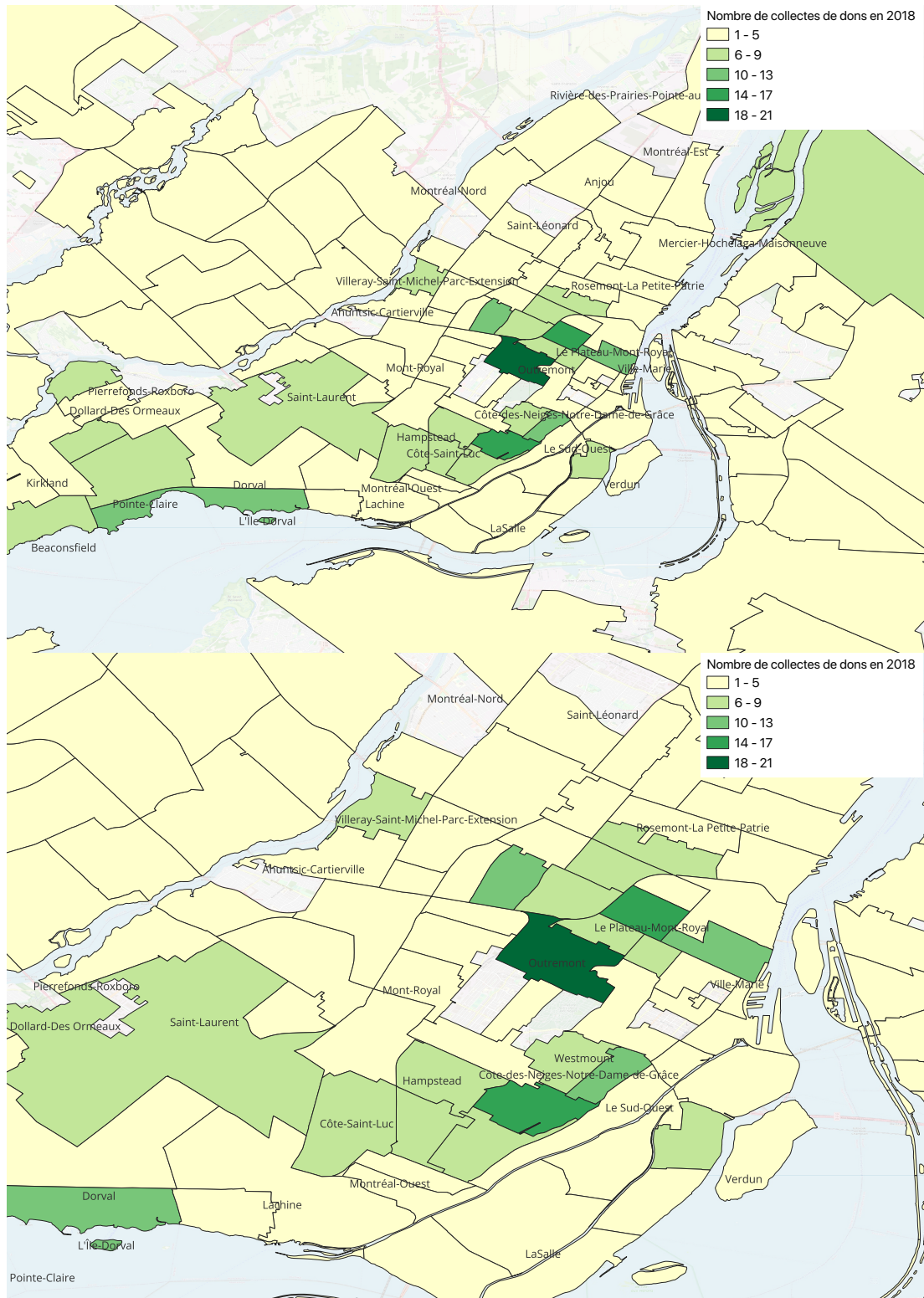


Figure 1 : Répartition des dons offerts au Collectif Bienvenue et collectés par l'organisme par région de tri d'acheminement (RTA) en 2018
 Source : Paquette 2022

Le travail des premiers bénévoles consistait à offrir un accompagnement personnalisé aux familles demandeuses d'asile. Par exemple : les aider à s'installer dans leur appartement en trouvant meubles, vêtements et objets de première nécessité, inscrire les enfants à l'école, trouver une banque alimentaire, les aider à s'orienter au moyen du transport en commun, etc. Les dons offerts peuvent alors varier sur la base de l'engagement de chaque famille de bienvenue, selon ses moyens. Il s'agit d'une aide directe, sous forme de don de temps ou de dons matériels, qui sont transmis dans le cadre d'une relation entre les deux familles. Quelques-unes des personnes à qui j'ai pu parler durant mon travail de terrain ont affirmé avoir donné « sans limite » (notes de terrain). On voit déjà se dessiner des liens avec l'idée du don entre étranger·ère·s, avec la circulation de dons matériels et de services échangés gratuitement entre inconnus.

Des émotions fortes et la volonté de « redonner »

Sur le plan individuel, l'engagement des bénévoles peut être saisi par le prisme du don, auquel on doit une fois de plus ajouter la dimension affective mise de l'avant par les cofondatrices. Des bénévoles, en entretien ou en s'exprimant dans les médias, affirment en effet avoir ressenti un sentiment de responsabilité vis-à-vis des familles nouvellement arrivées à Montréal. Un article du journal web *Droit-Inc* rapporte les propos d'un des cofondateur·trice·s du Collectif Bienvenue, un avocat du cabinet McCarthy-Tétrault et aujourd'hui juge à la Cour du Québec, Philippe H. Bélanger : « Ce sont des gens défavorisés, qui traversent la frontière à pied, avec une seule valise et quatre enfants. Tandis que nous, nous sommes favorisés, privilégiés » (Jung 2018), dit-il pour expliquer son action. Plusieurs personnes interrogées durant la recherche considèrent en effet que leur geste vient du fait qu'elles ont conscience de leurs « privilèges » et qu'elles aimeraient « redonner » à la communauté. Elles se posent la question : « comment est-ce que je peux *redonner*, comment je peux avoir un impact dans la vie de l'autre? » (Entretiens : Valérie Gobeil et Claire Trottier). Leur action semble être justifiée par l'importance de partager des richesses avec différentes populations ou groupes sociaux dans le besoin.

Il y a lieu de penser, avec ces quelques exemples, que leurs dons s'inscrivent dans une suite de gestes sans début ni fin, où chaque don est une façon de redonner et du même coup, de recevoir la satisfaction d'avoir aidé quelqu'un, d'avoir contribué à la communauté, ou alors même de recevoir à son tour. Ce que ces personnes évoquent est en fait un don sous forme de retour : puisqu'on a beaucoup reçu, c'est un devoir de redonner à la communauté. Leur action

comporte donc au départ deux éléments importants du don tel que conçu par Godbout, soit la *gratuité* et la notion de *retour du don*.

Recevoir à son tour

Le fait d'aider, de donner de son temps en tant que famille de bienvenue a manifestement permis à certaines personnes de recevoir à leur tour. Les émotions suscitées par la rencontre entre bénévoles et DA sont si fortes qu'elles deviennent en elles-mêmes recherchées, et poussent à s'engager davantage, afin de revivre ce sentiment d'être utile et de poser un geste qui est apprécié.

Cette rencontre avec les difficultés vécues par ces nouveaux·elles arrivant·es a même contribué à provoquer un « changement spirituel » chez certaines personnes (notes de terrain). Des membres affirment avoir été touchés par leur histoire telle que véhiculée par les médias, mais ont été frappés ensuite par l'utilité de leur action et la gratitude des receveurs lors de leurs premières rencontres avec ces familles. Tel que l'a aussi résumé un·e membre employé·e aussi considéré·e parmi les co-fondateur·trice·s : « it really hooks you in » (Entretien employé·e 4). Cette personne a dit avoir été complètement renversée par ce sentiment de faire la différence auprès des familles en effectuant des livraisons et n'a pas voulu s'arrêter. Valérie Gobeil est aussi l'une de celles qui témoigne de cet aspect affectif qui a nourri son engagement, une fois qu'Action Réfugiés Montréal a été mis en place. Elle dit avoir vécu une expérience particulière dont l'intensité l'empêchait de s'en tenir à sa routine habituelle, et ce durant plusieurs mois suivant le lancement du projet-pilote :

C'est un petit peu drôle à dire, mais c'est un petit peu arrivé par hasard, mais c'était plus grand que nous. Tu sais, on passait toutes nos soirées à aller porter des matelas sur le toit de notre auto. Mon chum me trouvait folle... il me disait "qu'est-ce que tu fais? T'es comme possédée". Mais c'est parce que c'était comme tellement là, on dirait que je ne pouvais pas juste manger mon spaghetti dans mon salon le soir, un mardi soir, quand je savais que je pouvais aller porter des matelas. Et tu sais je ne le dis vraiment pas en mode héros. C'était comme : il fallait le faire. Je ne sais pas comment expliquer [...] Je veux dire, je m'en souviendrai toujours, la première famille que j'ai aidée, je suis arrivée un jeudi soir, ils venaient d'arriver, les enfants étaient tous debout en ligne dans le salon, y'avait pas un meuble. Et une demi-heure plus tard, il y en avait un qui jouait sur une chaise, la femme était enceinte elle était déjà couchée sur le matelas. Tu sais, tu vois l'impact direct. (Entretien Valérie Gobeil)

Lorsque les bénévoles d'Action Réfugiés Montréal se rendaient directement à l'appartement d'une famille pour livrer des articles (vêtements d'hiver, meubles, matelas et autres items), ils-elles étaient alors témoins de l'utilité de leur action. Selon la directrice, c'est ce sentiment qui aurait incité plusieurs personnes à poursuivre leur participation bénévole.

For everybody, during these first months, it was the most raw, because it had just started and we weren't prepared, so we couldn't prepare people properly. And people [volunteers] were walking into empty homes going like "Oh my god!" And just feeling and seeing the difference they could make, but also, how amazing these people [refugee claimants] were, and what they were going through and... You know, it was impactful. (Entretien Noelle Sorbara)

En répondant à l'appel d'Action Réfugiés Montréal, plusieurs de ces personnes entraient pour la première fois en contact avec la réalité de familles demandeuses d'asile en situation de forte vulnérabilité, comme cela a été le cas pour de nombreux européen·ne·s engagé·es dans le même genre d'initiatives. Plusieurs études ont démontré que des « citoyen·ne·s ordinaires » s'étant impliqués auprès des migrant·es dans leur quotidien sont en effet devenu·es pour la première fois témoins des difficultés vécues par ces personnes, ce qui a souvent mené à des réactions et opinions positives guidées par des émotions fortes et de la compassion (Ambrosini et al. 2019, 23; Gourdeau 2019).

Ils-elles reçoivent la gratitude des familles en s'engageant auprès d'elles et le sentiment d'être utile et d'être dans l'action leur est grisant. Ces commentaires ne sont pas sans rappeler le moment du retour du don si cher à Godbout, qui se manifeste ici comme une révélation de sa capacité à aider les autres et à changer la qualité de vie d'une famille, un geste à la fois. C'est par ailleurs en s'engageant et en rencontrant des familles que plusieurs membres ont affirmé avoir compris l'utilité de leur action et avoir voulu poursuivre leurs efforts malgré plusieurs embûches.

Le ressort de leur don est-il alors parfois égoïste? Chose certaine, l'ensemble de ces commentaires témoignent de l'asymétrie dans la relation d'entraide, et de l'impossibilité pour les receveurs de rendre à leur tour (ce qui rendrait selon Godbout le don immoral) (Godbout 2007). Nous l'avons mentionné plus haut, l'aide est au départ unilatérale. Elle va de familles montréalaises mieux nanties à des familles de demandeuses d'asile considérées comme vulnérables. Plusieurs bénévoles le nomment à demi-mots en entretien : leur vie est beaucoup plus facile que celle des familles rencontrées, et c'est par une sorte de sentiment de responsabilité qui semble parfois doublé d'une certaine culpabilité de faire partie d'un groupe

social aussi privilégié, que le don leur semble devenir « un devoir ». Godbout parle peu de la dimension égoïste du don, mais souligne la force du geste pour le renforcement de l'identité, et ce en particulier lors d'événements du milieu philanthropique où de grands donateur·trice·s se félicitent entre eux d'avoir donné, sans la présence des populations visées (Godbout 2007). Au sujet de l'asymétrie dans la relation d'accueil ou la relation d'aide, Elena Pulcini nomme quant à elle la force de l'empathie et de la compassion comme moteur du don :

[L]e "spectacle de la souffrance" peut transformer notre statut de spectateurs passifs et indifférents pour mieux faire de nous des spectateurs capables de *pietas* et d'engagement solidaire. [...] [L]'hospitalité ne peut être un devoir, mais plutôt un "don sans restitution, sans réappropriation et sans juridiction", il ne pourra se fonder que sur une disposition émotive capable de "sentir l'autre", telles que l'empathie et la compassion (2020, 244).

Dans le cas du Collectif Bienvenue, il est important de souligner que des bénévoles DA proposent leur aide en retour, répondant ainsi à l'impératif de réciprocité du don. Au-delà du noyau de collaborateur·trice·s recruté·es par les cofondatrices, des bénévoles DA ont aussi rejoint les rangs du Collectif Bienvenue en s'impliquant soit à l'entrepôt, soit à la livraison, ou encore pour les efforts de communication de l'organisme. On peut, là encore, y voir le moment du *retour* du don, mais cette fois à l'échelle de l'organisation plutôt qu'à l'échelle individuelle (où l'on aurait redonné à la famille accueillante). Nous reviendrons sur ces participations au chapitre cinq.

« Helping to help » : stimuler la participation sociale

Nous l'avons vu, le premier registre d'engagement des cofondatrices et des bénévoles consiste à aider directement les personnes demandeuses d'asile en offrant simultanément du temps et des dons sous forme matérielle. Outre cette sphère d'action, le Collectif Bienvenue a également pour mission de stimuler la participation sociale, de créer des occasions de rencontre entre Montréalais·es et nouveaux·elles arrivant·es par le biais de l'entraide. Le premier dépliant de l'organisme produit en 2018 porte d'ailleurs la mention : « réseau d'entraide pour nouveaux arrivants vulnérables » (Collectif Bienvenue s.d.), ce qui fait écho au concept de participation sociale et au don aux étranger·ère·s, à l'aide que l'on peut s'apporter entre voisin·ne·s ou entre concitoyen·ne·s d'une même ville.

En effet, dès les premières discussions entre les cofondatrices émerge une idée qui restera importante pour l'identité du Collectif Bienvenue : agir en tant que catalyseur de la participation sociale et contribuer à la coordonner, à la rendre plus efficace. C'est ainsi que l'on doit comprendre une formulation clé formulée en entretien par une des cofondatrices : « helping to help » (Entretien Noelle Sorbara). Autrement dit, le comité fondateur veut « aider à aider », veut encourager des Montréalais·es à prendre en charge certains aspects de l'accueil des familles demandeuses d'asile. Plutôt que de miser sur une bonification des services déjà offerts par les services sociaux ou d'organismes communautaires déjà existants, elles proposent de prendre elles-mêmes en charge l'organisation des jumelages entre familles. Ce faisant, elles misent sur une aide gratuite, sur le don et la participation de citoyen·ne·s volontaires.

Noelle Sorbara fait en effet remarquer que tout le travail aurait peut-être pu être accompli par des travailleuses sociales professionnelles, embauchées par l'organisme une fois que celui-ci aurait obtenu suffisamment de fonds (ce qui arrivera assez tôt dans son histoire), mais que l'idée de base du Collectif Bienvenue est plutôt que des Montréalais·es accompagnent des nouveaux·elles arrivant·es de façon bénévole.

Maybe it would be better if we just raised the money to hire two people to make all the calls, right? Two social workers. But that takes away from the element of people engaging, from the community engaging to help people who have just arrived (Entretien Noelle Sorbara).

Action Réfugiés Montréal mise sur le fait que plusieurs personnes semblent touchées par l'histoire des DA et des réfugié·es pour tenter de les convaincre à poser une action. Rappelons que l'implication personnelle de familles québécoises envers les familles de nouveaux·elles arrivant·es présenté·es comme vulnérables est alors largement médiatisée. Notons aussi l'engouement à l'époque envers le programme de parrainage par des collectivités, qui a servi à l'accueil de 80 % des 11 251 réfugié·es syrien·ne·s établis au Québec entre 2015 et 2017 (Blain 2019). Ce programme, qui fonctionne sur la base de jumelages, assure par ailleurs « des ressources additionnelles à l'État et permettant un soutien social plus large pour les réfugié·es (Garnier et al., 2018 ; Minsky, 2016) » (Blain et al. 2019).

Ce « soutien social plus large » fonctionne un peu à la manière de ce qu'Action Réfugiés Montréal tente de mettre en place et appartient à la sphère informelle de l'entraide, à la sphère du don aux étranger·ère·s. Cet engagement de la communauté durant ce qui a été appelé la « crise des demandeur·euse·s d'asile » fait même écho à quelques exemples donnés par

Godbout (1992), telle que l'entraide suscitée entre les citoyen·ne·s lors de la crise du verglas en 1998 à travers la province, bien que l'entraide puisse avoir été déployée à plus petite échelle en ce qui concerne le Collectif Bienvenue.

Dans sa forme de projet-pilote, le Collectif Bienvenue agit donc comme le filtre ou le coordonnateur de jumelages où circulent librement des dons entre deux familles (bien qu'il y ait lieu de croire que les dons vont surtout de la famille aidante à la famille aidée). C'est en cela qu'il se rapproche peu à peu du concept d'intermédiaire de Godbout, qui consiste en un lieu ou une institution où peuvent être filtrés les dons - le geste bénévole ou le don n'est alors pas directement adressé à la personne visée, mais passe par une organisation qui le redistribue.

Jusqu'à maintenant, Action Réfugiés Montréal n'est pas tout à fait un intermédiaire, puisque tout est pris en charge par les membres. Or, il participe à la coordination de relations qui se forment entre Montréalais·es et DA via des échanges de dons sous forme de temps et sous forme matérielle. Aussi, si les DA qui deviennent bénévoles viennent aider d'autres familles DA au nom d'Action Réfugiés Montréal, c'est qu'elles ont probablement perçu que leur don venait de l'organisme et pas seulement de la famille avec qui ils·elles avaient été jumelé·es. Cela n'a toutefois pas pu être vérifié par la recherche, puisque je n'ai pas pu m'entretenir avec des bénévoles DA s'étant impliqués à cette époque.

L'incorporation en OBNL et l'arrivée de la philanthropie

C'est en constatant la possibilité de mobiliser autant de gens que les cofondatrices réfléchissent à la pérennisation de leur initiative citoyenne informelle. Elles décident, de pair avec d'autres bénévoles du noyau fondateur, d'en faire un organisme enregistré au fonctionnement plus organisé et subventionné par la philanthropie. Le passage vers cette nouvelle forme, qui intègre la philanthropie, rapproche le Collectif Bienvenue de ce que Godbout appelle un intermédiaire. Cette transformation témoigne d'une tension entre le caractère personnel et spontané du don et la nécessité de l'organiser, de le canaliser et de le stimuler.

Tel que nous l'avons vu, le Collectif Bienvenue a rapidement été en mesure de recruter de nombreux bénévoles et de desservir un nombre grandissant de familles demandeuses d'asile au moyen du modèle des jumelages. Pour le noyau fondateur, cela signifie que leur initiative a le potentiel de rejoindre un nombre encore plus grand de personnes, d'aller au-delà de leurs réseaux personnels et professionnels.

And then we just realized, oh there are all these people in the community who care and who want to do something. And that's when Claire Trottier came and said "okay, here is 20 000 \$ to hire someone to help facilitate, and then you know, increase, for the next two months, three months, to try to see if you can get your model together". And then, yeah. That's how it started (Entretien Noelle Sorbara).

Ce premier don financier d'importance est versé au projet-pilote au début de l'année 2018 à la Fondation des YMCA du Québec par la Fondation Trottier, une fondation qui œuvre surtout en éducation, en recherche scientifique et en santé. Claire Trottier en est alors membre du conseil d'administration. Ce montant de 20 000 \$ est souvent désigné comme « seed funding » (Entretiens : employé·e 4, membre du CA1) par certain·es membres interrogé·es. Il est perçu comme une étape importante de l'avancement de l'initiative Accueil Réfugiés Montréal, qui mène à la mise sur pied du Collectif Bienvenue, puisque c'est à ce moment que doit être prise la décision de poursuivre les activités du groupe de bénévoles et de structurer l'initiative. Ce montant offert par la Fondation Trottier permet l'embauche d'une première employée, qui participe alors à la coordination des jumelages entre les familles montréalaises et les familles de DA (Entretiens : employé 4, membre du CA 1).

Le Collectif Bienvenue a par la suite été enregistré en tant qu'organisme à but non-lucratif (OBNL) en mars 2018. L'OBNL a changé de statut à l'été pour devenir une organisation caritative, ce qui lui a permis de commencer à émettre des reçus d'impôt pour les dons reçus. Durant l'année qui a précédé ce changement administratif, les dons allaient plutôt à la Fondation des YMCA du Québec, qui chapeautait les activités d'Action Réfugiés Montréal (Entretien membre du CA 1).

Cette transformation de l'initiative s'explique aussi par la volonté de rendre l'initiative plus facile à porter. Tel que nous l'avons vu, avant que de plus gros montants ne lui soient accordés, le groupe continuait de s'organiser de façon autonome. Pour reprendre les mots d'un membre ayant connu ses débuts, l'organisme fonctionnait de façon « un peu artisanale » (Entretien membre du CA 1) : chacun·e s'organise avec ses propres moyens, et offre l'aide qu'il ou elle est en mesure d'offrir, c'est à dire que les bénévoles agissent seul·es ou en petite équipe, soit avec leur propre voiture ou des camions loués (Entretiens : employé 4, membre du CA 1). Mais cette façon de s'organiser commençait à peser lourd pour les premier·ère·s bénévoles, malgré l'embauche d'une première employée aide à la coordination des familles de bienvenue. Pour les gestionnaires, le nombre de dons à traiter et de trajets à effectuer pour effectuer les livraisons grandit jusqu'à submerger les gestionnaires.

En 2018, c'était tough, parce que fallait juste qu'on, que les gens puissent faire cette job-là sur du plus long terme, et surtout, on se rendait compte que toute la structure qu'on essayait de mettre en place dépendait de trois ou quatre personnes. Et si tu enlevais une de ces personnes-là, au niveau logistique, on était vraiment, vraiment dans le trouble. Alors, il y a eu ça, pis encore une fois, on a toujours eu la conviction que pour aider plus de monde, pour que ça soit *sustainable*, pour nous, pour les bénévoles, ça nous prend de l'argent, ça nous prend plus d'espace, etc. (Entretien membre du CA 1)

Les besoins des familles poussent aussi plusieurs groupes de bienvenue à la limite de l'épuisement. Selon plusieurs informateurs, ces derniers ont du mal à tracer la frontière de l'aide apportée aux familles demandeuses d'asile, puisque leurs besoins (en meubles, en information, en accompagnement) étaient souvent très grands. Lors de mes premières observations, j'ai noté des commentaires de la part des premiers groupes de bienvenue, comme cette femme qui a donné un discours lors d'un événement : « heart-bleeding situation, and it's hard to balance between your life, your family and helping » (notes de terrain). Lorsque les membres interrogé·es se remémorent cette époque, il semble y avoir consensus quant à l'impossibilité de continuer leurs activités sans s'épuiser physiquement et émotionnellement.

Du point de vue du don, le problème est intéressant ; Godbout prévient du danger du don lorsque ce dernier est impossible à *rendre*. Une recherche sur l'expérience de parrains et de réfugié·es syrien·ne·s a bien rendu compte de l'importance de la réciprocité dans ce type de relation d'aide. Elena Pulcini souligne aussi l'asymétrie de la relation entre l'accueillant·e et l'accueilli·e et la difficulté pour ce·tte dernier·ère d'accepter le don d'hospitalité, « puisque le don peut être perçu comme la confirmation de la supériorité de l'autre » (2020, 245). Or, il est ici question d'un mal-être chez les donneur·euse·s, qui fait plutôt penser à la « fatigue de compassion », surtout étudiée chez les professionnel·le·s soignant·es ou chez les bénévoles du milieu de la santé (Côté et Dubé 2019; Tisseron 2022)

Durant l'année 2018, l'accélération du nombre de dons faits à l'organisme et l'ampleur des besoins des familles pousse le noyau organisateur à chercher une structure plus solide à l'initiative, afin de rendre ses actions plus efficaces et plus durables ainsi qu'à mieux épauler les familles de bienvenue.

Je pense qu'au début de 2018 on a décidé de créer quelque chose de super concret, on s'est dit qu'on allait créer une OBNL, pis on va essayer de se professionnaliser, on va se créer comme un vrai organisme. [...] Mais on voyait qu'il avait beaucoup de besoins et beaucoup de gens qui voulaient participer. On ne pouvait pas arrêter ça, donc il fallait

continuer, mais pour continuer, je pense que c'était logique pour nous de créer une structure. (Entretien Claire Trottier)

Le Collectif Bienvenue devient donc un organisme caritatif reconnu par l'Agence du revenu du Canada et accepte de se soumettre à différentes règles régissant ces institutions. Les dons sont de plus en plus canalisés puis redistribués par l'organisme. Cela a pour effet de retirer un poids que portaient jusqu'alors les familles de bienvenue, mais cela pose aussi la question de la responsabilité qu'allait endosser l'équipe quant à la gestion des dons et à leur redistribution. Sur le plan organisationnel, on voit alors le rapprochement du Collectif Bienvenue avec les organismes faisant partie du secteur de l'intervention communautaire montréalaise. Dès ses débuts, Action Réfugiés Montréal est ajouté à la liste des organismes auxquels les travailleuses sociales du PRAIDA peuvent référer les DA, comme la Maisonnée, le Centre social d'aide aux immigrants, la Maisonnée, le CARI St-Laurent, la Maison d'Haïti et les autres. Le Collectif Bienvenue est en quelque sorte un projet *ad hoc* chapeauté de loin par le YMCA-PRAIDA, ce qui le rapproche aussi secteur public de la santé et des services sociaux, bien qu'il repose en même temps sur un éventail d'actions et de gestes posés gratuitement, soit sur le bénévolat, l'entraide, le don. Le prochain chapitre montrera la façon dont la philanthropie a nourri l'initiative.

Conclusion

Nous avons vu que dès la fin de l'année 2017, Action Réfugiés Montréal a réussi son pari d'aider non pas 20, mais 60 familles demandeuses d'asile, nombre qui n'a fait que s'accroître durant les années suivantes. Nous attribuons ce succès à l'effort de mobilisation important des cofondatrices auprès de leurs réseaux de proximité familiaux et professionnels. Telle une boule de neige dévalant un côté, l'initiative grandit de semaine en semaine. La provenance des bénévoles et des dons reste néanmoins concentrée dans les quartiers centraux, ce qui témoigne notamment du rôle facilitateur du territoire de proximité et du capital social des premiers bénévoles impliqués. Il va sans dire que les ressources (financières et matérielles) et capacités que possèdent les trois cofondatrices et leurs collaborateur·trice·s ont aussi grandement facilité la mise sur pied et le fonctionnement de l'initiative.

Par ailleurs, nous avons vu que la participation de ses membres est nourrie par des émotions fortes face à la situation socioéconomique des DA et aux iniquités perçues par les bénévoles elles-mêmes, qui constatent tout de même leur capacité à « faire la différence » dans la vie de ces familles. À ce stade, leur engagement se rapporte à une volonté de venir en aide à des

personnes perçues comme vulnérables et de redonner à la société, au sens de rectifier un certain déséquilibre (quoique temporairement) entre leur situation socioéconomique et celle des familles accompagnées. Soulignons au passage une limite importante de mon étude : le lien entre les familles et les bénévoles n'a pas pu être étudié, et les balbutiements de l'initiative sont ici racontés par des personnes qui sont restées actives en son sein et qui ont donc sans doute une vision particulière du succès de l'initiative.

En tant qu'organisation, le Collectif Bienvenue passe du statut de projet-pilote à initiative citoyenne, puis à celui d'organisme de bienfaisance enregistré. Il est à ce stade en constante redéfinition et malgré un lien direct avec le YMCA-PRAIDA, qui appartient à la sphère publique, il tient de l'informalité et dépend du geste que souhaite poser chaque famille de bienvenue. On peut en effet associer le mot « artisanal » à l'organisation qui est alors plus ou moins formelle, dépourvue d'une structure organisationnelle claire. C'est l'initiative et l'action collective *en train de se faire* dans la ville. Comme le souligne Cefaï, l'action collective concerne autant les actes de contestation et de revendication que « d'enquête et d'expérimentation, de coopération et d'innovation » (2009, 250). Ensemble, les membres du Collectif Bienvenue « redéfinissent l'horizon des possibles » (2009, 249) en ce qui concerne l'accueil des DA à Montréal, puisqu'aucun autre organisme n'avait auparavant formellement pris en charge le besoin de collecte et de livraison de meubles à l'échelle du territoire métropolitain. En tant que citoyennes, les trois cofondatrices se trouvent une nouvelle mission, dépassent les gestes qu'elles ont l'habitude de faire (et invitent leurs connaissances à faire de même), tout en adoptant des gestes appartenant à un registre qu'elles connaissent (celui de la philanthropie), ce qui contribue par ailleurs à formuler publiquement le problème de l'accueil des DA et d'y poser une solution partielle mais concrète.

CHAPITRE 5 : PHILANTHROPIE ET PRATIQUES DE DONS À L'ENTREPÔT

En 2019, l'initiative des cofondatrices connaît un nouvel élan et commence à faire sa marque à Montréal, sous le nom « Collectif Bienvenue ». Alors que le précédent chapitre décrit la phase artisanale de l'organisme, celui-ci décrit ce qu'on pourrait appeler son institutionnalisation, où le noyau fondateur de l'organisme rassemble les ressources financières, matérielles et humaines adéquates pour continuer de répondre à la demande. Le nombre de demandes d'asile présentées au Canada est en effet demeuré assez élevé en 2018 puis en 2019, ainsi que le nombre de personnes accueillies par le PRAIDA. Ce dernier signale avoir rencontré 18 976 nouveaux·elles usager·ère·s entre avril 2019 et mars 2020, une augmentation de 12,3 % par rapport à 2018-2019 (PRAIDA 2020).

Au sein du Collectif Bienvenue, l'aide directe aux familles demandeuses d'asile laisse davantage de place à une participation qui vise la structuration de l'organisme et la circulation efficace des dons. Tandis que l'accompagnement offert aux familles reposait auparavant sur le jumelage et les ressources personnelles des bénévoles, une nouvelle mécanique s'installe après l'incorporation de l'organisme, qui permet de financer et systématiser les opérations de collecte et livraison de biens. Avec l'acquisition d'un espace d'entreposage et de véhicules de livraison, deux grands volets des services offerts par Collectif Bienvenue se dessinent : d'une part, le déménagement d'articles et de mobilier, et d'autre part, de l'accompagnement pour les familles. Le Collectif Bienvenue agit désormais comme un « intermédiaire » (Godbout 2007, 199) en centralisant les dons à l'entrepôt avant qu'ils ne soient redistribués dans la ville à grande échelle. L'engagement des premiers bénévoles s'en trouve transformé, et l'embauche de travailleur·euse·s salarié·es donne un autre sens aux activités de l'organisme, qui ne se situe plus seulement dans le registre du don.

Ce chapitre décrit d'abord la place de la philanthropie au sein du Collectif Bienvenue et présente ensuite différents registres d'engagement à l'œuvre au moyen d'une immersion dans l'entrepôt, où l'on peut constater la présence toujours importante de l'esprit du don dans l'action des membres sur le terrain. Les pratiques entremêlées des bénévoles, salarié·es et membres du conseil d'administration s'inscrivent dans les registres du don aux étranger·ère·s et du bénévolat, mais également du travail salarié et de la « nouvelle philanthropie ».

L'évolution du Collectif Bienvenue nourrie par la philanthropie

Cette section du chapitre se concentre sur la stabilisation et l'évolution de l'initiative, laquelle repose en grande partie sur la philanthropie et la création de relations avec plusieurs partenaires et bailleurs de fonds des secteurs philanthropique, communautaire et privé (entreprises). En 2019, l'action du Collectif Bienvenue prend de l'ampleur, à la fois en termes de budget, de nombre d'employé·es et de nombre de dons redistribués. Nous décrivons la présence de subventions philanthropiques, de dons corporatifs, de dons individuels (sous forme d'argent et sous forme matérielle), avant de commenter cette transformation.

La philanthropie et le bénévolat sont à la racine du Collectif Bienvenue. Mais avec son évolution, les logiques sous-tendant ses actions se transforment quelque peu. Les entretiens avec les membres du conseil d'administration et les employé·es ainsi que mes observations permettent de déceler à la fois la logique du don et la logique de la « nouvelle philanthropie » (Ducharme et Lesemann 2011; Ducharme 2012; Depelteau 2013) dans leurs actions. La présence de quelques commentaires sur la *croissance* de l'organisme et la volonté d'expansion mise de l'avant par plusieurs membres gestionnaires du Collectif Bienvenue méritent que l'on s'y arrête un instant, afin de dresser un portrait du contexte dans lequel prennent place les pratiques des membres salarié·es et bénévoles. Dans le cas du Collectif Bienvenue, il semble que le capital social du groupe fondateur (dont plusieurs membres sont assez près du secteur philanthropique) lui ait donné accès à une majorité de dons venant du secteur privé, et le rapproche ainsi des idées de la « nouvelle philanthropie ». Il n'est donc pas étonnant de dénoter, outre les propos rappelant l'esprit du don, certaines remarques et croyances qui font écho au courant du philanthrocapitalisme.

Des subventions de fondations

Le Collectif Bienvenue a dès le début misé sur la philanthropie en plus du bénévolat pour financer son action et redistribuer les dons. Dès le départ, les cofondatrices ont déboursé quelques sommes d'argent et sollicité des dons matériels auprès de leurs amis, familles et connaissances pour venir en aide aux premières familles. Par la suite, le noyau fondateur finançait lui-même les ressources dont il avait besoin pour fonctionner (voiture, espaces d'entreposage), des dons qui ont été importants pour la formation de l'initiative et qui ont eux-mêmes permis d'acheminer des articles et des meubles aux familles. Jusque-là, c'est le noyau

fondateur et les familles de bienvenue qui choisissaient de donner certains articles et de verser certains montants d'argent pour les familles, d'où les commentaires expliquant que leur action ne pourrait durer dans le temps. Selon les entretiens, la sollicitation de subventions philanthropiques et de dons philanthropiques individuels s'est par la suite présentée comme une solution rapide permettant au Collectif Bienvenue de poursuivre ses activités, et même de conserver une certaine flexibilité dans ses actions (Entretien employé·e 2).

Rappelons qu'un premier don important de 20 000 \$ a été offert par la Fondation Familiale Trottier en 2018, afin de soutenir l'embauche d'une première employée et de poursuivre le projet-pilote entrepris lors de l'entente avec le PRAIDA-YMCA. L'équipe a par la suite sollicité d'autres fondations familiales, publiques et privées, faisant en sorte d'augmenter considérablement le financement de l'organisme de bienfaisance — ses revenus ont atteint à la fin de l'année financière 2018 une somme de 212 701 \$ (Collectif Bienvenue 2019). Plus précisément, le financement provenant de fondations philanthropiques représentait pour cette même année la majorité de ses revenus, soit 118 000 \$ (Collectif Bienvenue 2019). La Fondation Familiale Trottier, qui a participé dès les débuts, indique sur son site Internet avoir offert cette année-là un montant de 90 000 \$ à la Fondation des YMCA du Québec pour « [s]outenir le Collectif Bienvenue, qui fournit des biens matériels essentiels, des informations pratiques et du soutien social aux demandeurs d'asile à Montréal » (« Subventions 2018. » s.d.). Cette fondation serait donc à l'origine de la part la plus importante des revenus philanthropiques pour la première année⁷ de l'organisme enregistré.

La Fondation Familiale Trottier est une fondation familiale privée montréalaise créée en 2000 par Lorne Trottier, cofondateur de la société de haute technologie Matrox, et son épouse Louise Rousselle Trottier (les parents de Claire Trottier). Tandis qu'elle finance principalement les activités d'hôpitaux et d'universités à Montréal, la fondation a aussi subventionné 115 organismes de bienfaisance en 2019 (« À propos de Lorne Trottier, cofondateur de Matrox. » s.d.). La Fondation familiale Trottier dit favoriser « les projets de découverte scientifique, l'amélioration de l'éducation, l'atténuation du changement climatique et la protection de l'environnement, l'amélioration des soins de santé et des patients, ainsi que le soutien d'une sélection d'initiatives communautaires et internationales » (« À Propos. » s.d.). L'objectif qu'a le Collectif Bienvenue d'améliorer la qualité de vie des DA, en plus d'assurer le recyclage de nombreux items semble donc entrer dans ces catégories somme toute assez larges.

⁷ Cette subvention de la Fondation Familiale Trottier a par ailleurs été renouvelée au même montant en 2019 et en 2020, puis a atteint 150 000 en 2021 (« Subventions 2019. » s.d.; « Subventions 2020. » s.d.; « Subventions 2021. » s.d.)

En ce qui concerne les autres revenus de subventions, leur provenance n'est pas précisée dans le rapport annuel du Collectif Bienvenue, mais on adresse des remerciements aux fondations familiales et privées suivantes : la Sam Sorbara Charitable Foundation, The NIRO Family Foundation, la Fondation McCarthy Tétrauld, et la Fondation Velan. La première se trouve à être un fondation familiale privée affiliée au Sorbara Group of Companies, une compagnie immobilière importante de l'Ontario aussi associée à la Famille Sorbara (« Affiliations. » s.d.). Quant aux deux dernières, il s'agit de fondations associées à des entreprises : la première relève du Cabinet d'avocat McCarthy Tétrauld où travaille l'un·e des cofondateur·trice·s du Collectif Bienvenue, et qui finance de nombreuses initiatives communautaires. Cette fondation a par ailleurs offert un don de 5 M\$ sur cinq ans à Centraide en 2018 pour lancer le programme « Priorité à l'inclusion », qui vise cinq groupes : femmes, membres de la communauté LGBTQ2S, Autochtones, nouveaux·elles arrivant·es, personnes handicapées (« #PRIORITÉÀL'INCLUSION: McCarthy Tétrauld et Centraide United Way renforcent leur partenariat. » 2018). La Fondation Velan est quant à elle associée à une entreprise de robinetterie montréalaise, dont le volet de responsabilité sociale a permis de financer notamment la mise sur pied d'un refuge pour femmes (La Maison Olga) (« Responsabilité sociale - Velan. » s.d.). Il n'est toutefois pas possible de trouver de l'information en ligne sur la Niro Family Foundation.

L'implication de fondations de cette ampleur vient nécessairement avec l'obligation de fournir des rapports d'impact montrant l'efficacité du Collectif Bienvenue, pour justifier leurs « investissement », tel que le reconnaît ce membre.

Si on veut être pris au sérieux, il faut qu'on puisse mesurer l'impact de ce qu'on fait, il faut qu'on ait des systèmes informatiques de gestion des ressources humaines, surtout, une gestion que tu vois en ce moment au niveau logistique. Il faut qu'on déploie des efforts assez spectaculaires pour donner du linge d'hiver à tous ces gens-là sans les faire venir à l'entrepôt, et donc y'a beaucoup d'argent et de temps qui a été investi sur des trucs qui sont beaucoup moins nobles que par exemple apporter des lits... Mais d'avoir des systèmes qui nous permettent de dire aux gens à qui on demande de l'argent : cette année on a aidé 328 familles, on a fait 212 collectes, on a recyclé tant de sofas, etc. (Entretien membre du CA 1)

Le financement obtenu, qui apporte la possibilité de croissance de l'organisme vient donc également avec la responsabilité d'assurer la reddition de comptes, la nécessité de trouver des façons de mesurer son action, soit le nombre de personnes aidées et la valeur des dons offerts aux familles. C'est là le premier rapprochement entre le Collectif Bienvenue et la nouvelle

philanthropie. La « présence ou l'absence d'un discours valorisant l'évaluation et la reddition de comptes » est par ailleurs un critère considéré par le doctorant Maxim Fortin (2019) afin de mesurer la présence de la logique de marché au sein des organismes de bienfaisance. Alors que plusieurs organismes sont réfractaires aux redditions de comptes (Fortin 2019), cette dynamique apparaît aussi importante pour le Collectif Bienvenue, du moins pour plusieurs membres de son conseil d'administration qui ont soit une expérience en gestion, en philanthropie ou en politique.

Dons d'individus, levées de fonds, offres d'entreprises

En plus de solliciter des subventions auprès de ces fondations, le Collectif Bienvenue a continué de faire appel à son réseau et à des individus pour des dons en argent. La deuxième portion la plus importante des revenus de l'organisme provient d'individus et d'entreprises ayant fait des dons à l'organisme, pour un montant total de 53 949 \$. Les montants provenant de levées de fonds totalisent quant à eux 23 861 \$. Un événement caritatif organisé au restaurant Mandy's Salads du Vieux Montréal a notamment permis de solliciter des dons auprès du public (« Welcome Collective 'Fun'Raiser. » s.d.). S'ajoutent donc aux montants provenant de fondations des dons d'individus et d'entreprises, totalisant près de 78 000 \$ pour l'année 2018-2019.

Le rapport annuel de l'organisme (Collectif Bienvenue 2019) donne peu de précisions sur la provenance et la valeur des dons octroyés, mais on dresse une liste des personnes ayant versé 500 \$ et plus : parmi ces remerciements se trouvent quelques membres du conseil d'administration de l'organisme et leurs entreprises (dont le restaurant Mandy's Salads), ainsi qu'une vingtaine d'individus qui me sont inconnus. Plusieurs avocats, dont certains du cabinet McCarthy Tétrault, ainsi que le cabinet Osler, Hoskin & Harcourt ont contribué. Parmi les entreprises, on cite Bell Canada, Metro, Transforce, le groupe Dayan (propriétaire de l'immeuble de l'entrepôt), Reitmans, Manteaux Manteaux, les Éditions Scholastic et La Fabrique de Matelas, et le Camp Laurus. La Chorale Yellow Door, qui s'associe chaque année à un organisme de bienfaisance pour lui verser des fonds (« Who we are, what we do. » s.d.), est aussi remerciée. Notons que ces remerciements peuvent toutefois aussi être adressés à des personnes ou entreprises ayant rendu des services d'une valeur de plus de 500 \$.

Pour obtenir certains biens et certaines ressources, le Collectif Bienvenue a bénéficié de plusieurs dons, soit en raison de connexions personnelles, ou via des programmes de dons corporatifs d'entreprises. L'équipe s'est notamment vu offrir la possibilité d'occuper gratuitement, puis de louer à bas prix un local par le Groupe Dayan dans le quartier Chabanel, à Ahuntsic-Cartierville, et ce, parce qu'un·e membre du conseil d'administration connaissait le propriétaire (Entretien employé·e 4). Cet entrepôt est devenu au fil du temps le quartier général de l'organisme, qui y a aménagé l'espace de travail de ses employé·es. L'espace était au départ partagé avec une compagnie de textiles, qui a depuis quitté les lieux, laissant l'entièreté des 8000 pieds carrés à la disposition du Collectif Bienvenue. Cela a donné au Collectif Bienvenue la possibilité d'accroître ses activités en entreposant davantage d'articles ménagers et de meubles. Rappelons qu'avant que ces plus gros montants ne lui soient accordés, les meubles et les vêtements collectés étaient déposés dans des entrepôts situés sur l'avenue Beaumont, payés par les membres cofondateur·trice·s.

Le Collectif Bienvenue s'est également fait offrir un véhicule de livraison par Bell Canada, également grâce au contact d'un·e membre du conseil d'administration (Entretien employé·e 4). Le camion a par la suite été recouvert de peinture colorée et du logo du Collectif Bienvenue par une bénévole proche des cofondatrices. En plus de porter les couleurs de l'organisme à travers les quartiers qu'il visite, le véhicule symbolise une réussite pour le Collectif Bienvenue et a suscité la curiosité chez d'autres organismes montréalais qui ne peuvent se permettre de payer pour un véhicule de livraison : « Who are these guys? They have a van! » entendrait-on de la bouche d'autres intervenant·es communautaires (notes de terrain).

Ces deux dons majeurs (location gratuite d'un immense espace d'entreposage et voiture de livraison) ont largement contribué à faciliter l'organisation des activités de livraison de l'organisme. L'installation de l'équipe dans cet entrepôt représente d'ailleurs symboliquement pour un·e membre employé·e le moment où le Collectif Bienvenue a pris de l'expansion, est devenu petit à petit une « vraie organisation » (Entrevue employé·e 4). À partir de ce moment, il leur fallait en effet être prêt à accepter d'augmenter le volume d'items entreposés, donc collectés, puis livrés, en plus de consacrer du temps à organiser l'espace de façon logique. Un·e autre membre se remémore l'ampleur du travail à accomplir pour aménager l'entrepôt.

We just had our little storage space on Beaumont, like we had 2 400 sq foot places. When we got our second space on Beaumont, when we added another 400 sq, it felt like a really big decision. We were like: I don't know, are we ready to do this? And now we have like... a few months later we moved into 8000 sq feet. (Entretien employé·e 4)

There were so many boxes, and at that time there were not a lot of volunteers, everything was kind of new. So, we would just unpack all the boxes and kind of figure out how to store everything, figure out the general set up of the storage, figure out like where should we put the clothes, where should we put the dishes, so all that was like, it was an empty huge space. (Entretien membre du CA 2)

Des entreprises connues de certain·es employé·es ou bénévoles ont aussi offert des articles neufs destinés aux familles. C'est de cette manière que le Collectif Bienvenue a notamment réussi à obtenir des dons récurrents de matelas, un article jugé « essentiel » qui a parfois posé certains défis au niveau de l'approvisionnement.

For mattresses we have that, thanks to [membre du CA], he established a partnership with this guy who has a company called Recyc-Matelas. The only problem is that we receive almost like mostly queen mattresses, but we're not complaining. So, we have no more problems with mattresses. (Entretien employé·e 4)

Un autre partenariat a aussi été établi plus tard, en 2020, avec IKEA, via un programme de recyclage de meubles déjà en place auprès d'un organisme canadien appelé la Furniture Bank. La Furniture Bank un organisme de bienfaisance fondé en 1998, qui a pour but de collecter et de distribuer des meubles usagers à des personnes dans le besoin, selon certains critères. L'organisme aide principalement des familles qui quittent des hébergements temporaires, qui sortent de la rue, ou encore des nouveaux·elles arrivant·es et des réfugié·es sur la base de références auprès de 90 partenaires communautaires (« Give Your Furniture a Second Chance. » 2020). Le Collectif Bienvenue a reçu entre autres du mobilier de cuisine provenant d'IKEA via ce programme. D'autres entreprises ont aussi offert des sacs à dos et sacs à main, des vêtements et des bottes et habits d'hiver au Collectif Bienvenue, qui organise chaque automne une collecte à la suite de laquelle les familles demandeuses d'asile viennent choisir et essayer des vêtements pour la saison froide à venir. Il ne m'a pas été possible de recenser toutes les ententes partenariales, qui ont varié au fil des années.

Entre la sphère du Don et celle du Marché?

À la lumière de cette croissance plutôt rapide, il y a lieu de se demander comment le Collectif Bienvenue a été en mesure d'obtenir rapidement ce financement et ces dons? La démarche de recherche sur laquelle repose ce mémoire ne comprend pas d'entretiens avec les partenaires et bailleurs de fonds précédemment nommés, ce qui ne nous permet pas d'expliquer ce qui a pu

les convaincre ou les motiver à financer l'organisme ou à participer à son action. Or, quelques pistes sont soulevées par les membres rencontrés.

En premier lieu, certain·es membres du Collectif Bienvenue rappellent l'attrait évident qu'il y avait pour la cause défendue par l'organisme. De nombreux donateur·trice·s ont été convaincu·es par les discours des membres du conseil d'administration lorsque ces dernier·ère·s ont exposé la situation des familles demandeuses d'asile se trouvant sans meubles et sans vêtements d'hiver, faisant appel à la notion de vulnérabilité souvent mobilisée par les collectifs citoyens bénévoles (Maestri et Monforte 2020). Encore une fois, l'image de la mère de famille dormant par terre avec ses enfants aurait été particulièrement efficace, puisqu'elle aurait permis de susciter l'émotion :

Il n'y a pas beaucoup de monde qui nous a dit non, pour le dire comme ça. On a fait des tournées, [membre du CA], [employé·e] et moi pour obtenir de l'argent, et moi je dis souvent ma phrase massue : "on apporte des lits à des gens qui, sinon, vont dormir par terre". Je veux dire...il y a du monde qui se sont mis à brailler pendant nos présentations "power point". Et donc, on s'est assez rapidement aperçu·es que de financer notre projet, ce n'était pas si difficile que ça. (Entretien membre du CA 1)

En effet, à la même époque, l'enjeu de l'accueil des réfugié·es syrien·ne·s puis des DA a été entendu par de nombreux bailleurs de fonds importants : Centraide a créé un fonds spécial pour l'intégration des réfugié·es syrien·ne·s en 2016, qui a été bonifié par de grandes fondations comme Saputo et Power Corporation (Centraide du Grand Montréal 2016a; Centraide du Grand Montréal 2016b). Ce fonds a permis la mise sur pied, en partenariat avec la TCRI, de l'initiative Vivons nos quartiers de 2016 à 2021 (Centraide du Grand Montréal 2020; « Vivons nos quartiers. » s.d.). La Ville de Montréal a par la suite fait une priorité de l'accueil des nouveaux·elles arrivant·es avec la création d'un bureau spécialisé sur la question, le BINAM (Ville de Montréal 2018). Le Collectif Bienvenue n'a pas eu recours à ces mêmes bailleurs de fonds durant ses premiers mois (il faudra attendre 2020 pour que le Collectif Bienvenue reçoive de l'argent du BINAM), mais a plutôt fait appel à ses contacts pour obtenir du financement de la sphère privée : la facilité qu'a eu le noyau fondateur à obtenir ces montants et ces ressources s'explique en partie par les réseaux familiaux et professionnels de ses membres, affirment plusieurs en entretien. Non seulement ils·elles ont fait appel à des philanthropes et à des entreprises, ils·elles (ou quelques-un·es d'entre eux·elles) font aussi partie de ce milieu.

Au-delà des fondateurs, dont on parle depuis tantôt, ce sont greffés d'autres gens, des gens qui sont très, très pertinents à notre croissance en ce moment. (Entretien membre du CA 1)

We have a board that is so plugged in, into money in Montreal, that... we're very lucky. We have members on our board who have money, so we have... you know rich people on our board, and they have connections. (Entretien employé·e 4)

People ask me that all the time, like "How does Welcome Collective receives that much money?" and I'm like well, number one, we're very connected. To be totally honest, there is a lot of wealthy people on our team, and there is a lot of connections. (Entretien employé·e 3)

On avait accès, un privilège énorme. quand on regarde le milieu communautaire, pour les organismes c'est assez difficile d'avoir des subventions. Et des subventions pas *project-base*, comme à la mission. Donc on a été capables d'avoir du financement à la mission qui nous permet d'être flexibles, donc c'est sûr et certain que notre succès rapide c'est vraiment à cause de ça. (Entretien membre du CA 4)

Il faut par ailleurs aborder la vision des membres fondateurs et leur volonté de faire croître l'initiative. Deux membres du CA projettent notamment sur l'organisme l'idée de la croissance : l'un·e parle de gouvernance et de vision stratégique, l'autre emploie sans détour le vocabulaire de l'entreprise ou de la *start-up*.

Je pense que je suis quelqu'un qui offre un peu de structure et de vision stratégique, et j'ai de l'expérience sur des CA et en gouvernance alors ça a été aussi comme la création... Parce qu'on a évolué beaucoup au début et tout le monde faisait tout. Tout le monde était dans les opérations, dans la gouvernance, tu sais, on s'impliquait, moi je m'impliquais dans des décisions opérationnelles au début mais à un moment donné faut bien définir les rôles (Entretien membre du CA 3)

Donc il y a vraiment une approche, je te dirais, corporative à notre business, et comme je te dis, if we are going to grow this business, we're going to need money [...] Pis ça revient à ce que je te disais, on gère une entreprise. (Entretien membre du CA 1)

D'autres éléments de leur discours rappellent aussi le secteur entrepreneurial : des principes de flexibilité et de liberté qui ne concernent pas que le financement de l'organisme, mais aussi son style d'action. Aux yeux d'un·e employé·e, le mode de financement (par fondations privées) a permis à l'organisme de maintenir une grande flexibilité. Cette personne énonce en entretien l'avantage qu'a eu le Collectif Bienvenue de ne pas avoir à se conformer à des étapes administratives liées à un financement public provenant de l'État.

(Chercheuse) But how are you able to do it faster than other organizations? Because, we are not tail-tied by bureaucracy... I mean, it's the reason why we were the most responsive to this population and during COVID as well. We did not have a really strict [structure]. [We would not say] "this is the way things always work, and they've worked for the last ten years". We have been evolving, every single month we are changing, because we are growing, and we are responding, and we are on the ground, so we see the needs. (Entretien employé·e 2)

Le Collectif Bienvenue a en effet pu solliciter ses propres réseaux pour obtenir du financement visant non pas seulement quelques projets, mais sa mission globale. C'est là un avantage important, considérant la stabilité que permet ce type de financement pour l'action des organismes communautaires (Depelteau 2013). C'est ce qui permet à l'organisme d'être aussi flexible et ce qui rend l'organisme performant, pense aussi un·e membre du CA :

On est un organisme qui n'a pas peur de prendre des risques et de changer, on s'adapte super rapidement sur le terrain, et c'est peut-être parce que d'une part, on est quand même jeunes, alors on n'a pas de pratiques super établies qu'il faudrait comme briser pour adapter, et on a aussi du leadership qui est ouvert, pas seulement ouvert aux nouvelles idées mais qui comme... ça fait partie de l'ADN de l'organisation de s'adapter et de prendre des risques. (Entretien membre du CA 3)

Plusieurs des éléments ci-haut nommés se rapportent pour le doctorant Maxim Fortin à la « la rationalisation marchande des groupes communautaires » (Fortin 2019). Ce ne sont toutefois pas tous·tes les membres du conseil d'administration ni tous·tes les employé·es interrogé·es qui ont choisi ce genre de vocabulaire pour parler du Collectif Bienvenue. Par exemple, jamais il n'a été question de clients pour parler des bénéficiaires de l'organisme : on dit plutôt des « familles », voire « ma famille », venant souligner la relation importante et personnalisée entre l'organisme ou l'employé·e, le·la bénévole et les personnes aidées.

Bien que tous·tes les membres n'emploient pas un vocabulaire aussi clairement lié au domaine de l'entrepreneuriat, la volonté de faire croître le Collectif Bienvenue se manifeste de différentes manières : d'abord, la volonté d'aider le plus de DA ou de familles possible, en termes de nombre, est partagée par l'ensemble de l'équipe. Ensuite, dans le but de permettre cette augmentation des familles desservies, des outils comme des formulaires pour structurer les collectes et les livraisons de dons sont employés, des campagnes de sociofinancement sont organisées, et des démarches d'évaluation des rendements de l'organisme sont entreprises.

La croissance voulue et mesurée du Collectif Bienvenue participe à mes yeux à « faire entrer les services dans une logique de marché, qui, selon eux, profitera à tous », pour reprendre les mots de Ducharme et Lesemann au sujet des nouveaux acteurs de la philanthropie (2011, 205). Rappelons que l'idée de faire passer l'initiative au statut d'organisme a pour but de combler de façon plus durable la « faille » dans les services communautaires et étatiques constatée par les cofondatrices. Cela rappelle la tendance chez ceux et celles que Marie-France Raynault appelle les « nouveaux riches » à mettre sur pied de nouvelles initiatives visant le développement social alignées sur les principes du courant philanthrocapitaliste (« Le rôle des fondations privées au Québec : un point de vue de l'intérieur. » 2011). Le courant de la « nouvelle philanthropie » concerne spécifiquement une élite qui souhaite intervenir dans un changement social (Fortin 2019). Or, le seul rapprochement avec la logique du marché ne permet pas d'associer entièrement l'action du Collectif Bienvenue à la nouvelle philanthropie, puisque selon plusieurs chercheur·euse·s, cette dernière comprend aussi une dimension scientifique dans la mise en place et la réalisation des projets qu'elle finance. Les actions financées par la nouvelle philanthropie sont en effet souvent basés sur des conseils d'expert·es (Fortin 2019; Depelteau 2013). Or, au sein du Collectif Bienvenue, il n'y a pas en 2019 la prévalence d'une logique scientifique longuement réfléchi, mais plutôt une logique entrepreneuriale visant à répondre de la manière la plus efficace possible à un besoin constaté *de visu* sur le terrain. Rappelons à cet égard l'utilisation de l'expression « seed funding », emprunté au milieu des entreprises en démarrage (en anglais, *start-up*).

Pour finir, il faut souligner qu'à la différence de nombreux organismes communautaires qui critiquent le modèle de financement de la nouvelle philanthropie qui les pousse parfois à s'éloigner leur mission première (Depelteau 2013), l'action du Collectif Bienvenue s'est constituée autour du financement privé.

Les dons offerts par des Montréalais·es, une autre forme de philanthropie

Bien que les dons sous forme matérielle ne correspondent pas à la définition classique que l'on se fait de la philanthropie (associée aux dons en argent) il faut considérer l'importante valeur des dons matériels en circulation au sein du Collectif Bienvenue (valeur qui n'est pas comptabilisée dans les rapports financiers de l'organisme). En effet, si l'on considère la philanthropie comme une façon d'organiser, de redistribuer les dons, alors on peut considérer les objets, meubles et articles essentiels comme étant soumis aux dynamiques philanthropiques

au sein de l'organisme dans sa forme institutionnalisée. La multiplication des dons matériels est essentielle à la réalisation de la mission de l'organisme, et témoigne de l'engouement pour la cause des DA chez les Montréalais·es qui ont voulu donner. Le Collectif Bienvenue a en effet sollicité ces dons auprès des Montréalais·es, au moyen des réseaux sociaux et des médias. La rapide accélération des activités de l'organisme a été nourrie par la visibilité qu'il a pu avoir dans quelques journaux montréalais et québécois, notamment avec un premier article ayant paru dans *Le Journal de Montréal* en octobre 2018 s'intitulant « Des soeurs restauratrices aident plus de 200 familles vulnérables » (Lemieux 2018). Les médias *Global News*, *Montreal Gazette*, *Station Mont-Royal*, *Droit-Inc*, *LaPresse+* et le *McGill Reporter* se sont aussi intéressés aux balbutiements de l'initiative. Mais c'est un article publié dans *La Presse+* (Boisvert 2018) en novembre de la même année par le journaliste Yves Boisvert (un ami d'un membre bénévole) qui aurait été particulièrement efficace, témoigne un employé, selon qui pas moins de 200 offres de dons ont suivi la publication (Entretien employé 4).

Le Collectif Bienvenue collecte auprès des ménages des articles domestiques (de cuisine, etc), des vêtements d'hiver et des meubles, et ce, au moyen de formulaires sur son site Internet et d'appels aux dons sur les réseaux sociaux ou dans les médias. Il y a donc en premier lieu des personnes qui offrent des articles, qui font des dons sous forme matérielle. Il n'est toutefois pas possible de déposer des articles directement au Collectif Bienvenue, dont l'adresse de l'espace d'entreposage n'est pas divulguée publiquement. Ces articles sont sélectionnés par des employé·es qui examinent les formulaires remplis par les donateur·trice·s sur un site Internet, avant d'y envoyer les livreurs pour les collecter. Les objets et meubles sont sélectionnés sur la base de la propreté et de leur aspect pratique pour les familles. Notons que la valeur d'usage des objets est subjective : il est arrivé que les employé·es se surprennent de certaines demandes des familles, comme pour les mélangeurs électriques, qui sont très en demande puisqu'utilisés dans la cuisine de plusieurs pays (Entretien employé 5).

Les données concernant les dons offerts au Collectif Bienvenue et illustrées par la carte suivante montrent une fois de plus que les articles récoltés par le camion de livraison de l'organisme proviennent des quartiers centraux, en particulier d'Outremont, mais cette fois leur nombre est considérablement plus élevé. On comptait en effet en 2019 un nombre de 83 collectes à Outremont, et entre 50 et 67 dans les quartiers Mile-End et Petite-Italie. Les villes de Westmount et Ville-Mont-Royal font aussi partie des quartiers les plus généreux envers le Collectif Bienvenue. Fait surprenant, le quartier Parc-Extension, pourtant l'un des plus défavorisés de la métropole, a connu entre 34 et 50 collectes, ce qui pourrait être le signe d'un

retour de dons envers le Collectif Bienvenue, qui a aussi effectué plusieurs livraisons dans ce secteur (voir figure 3).

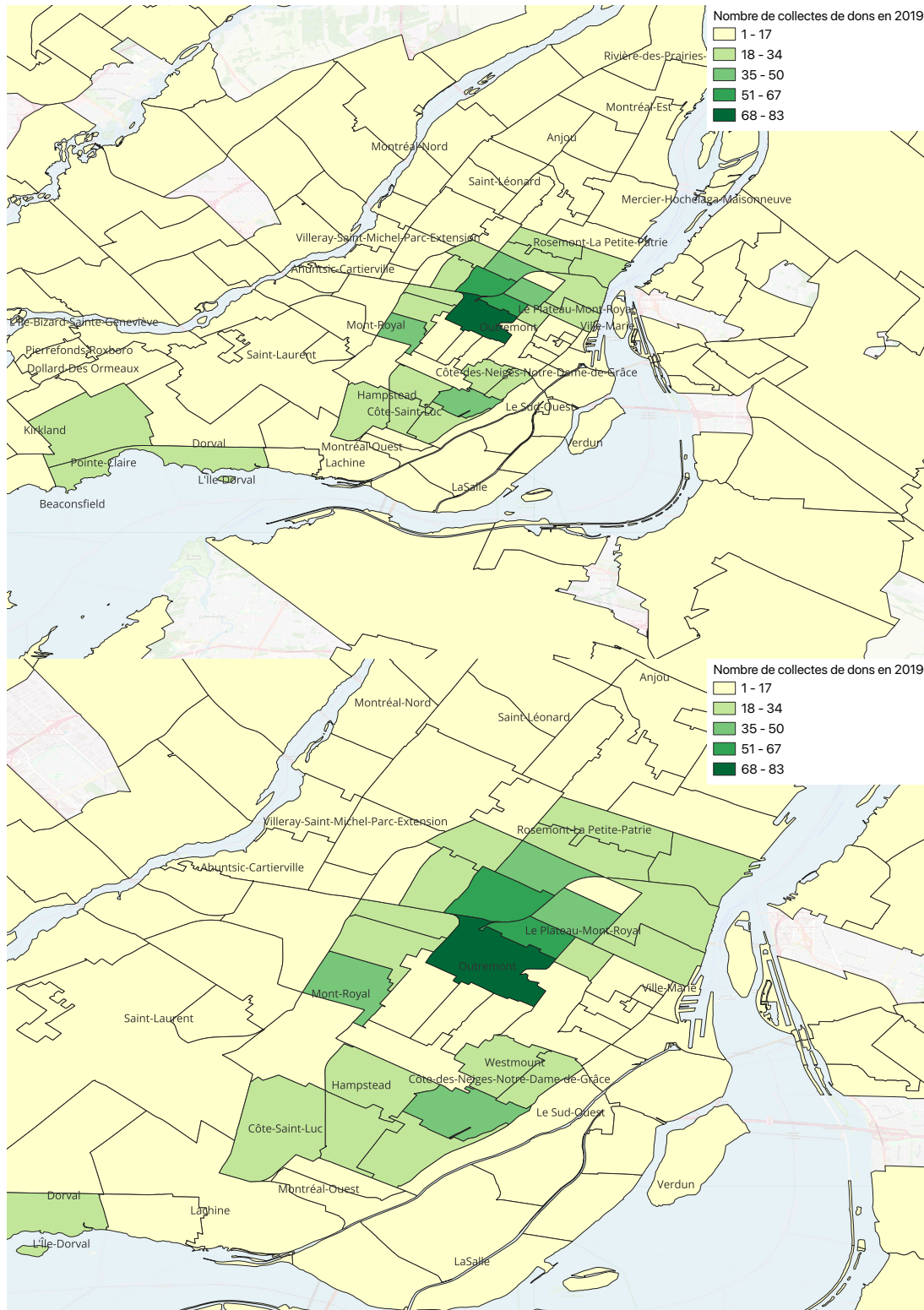


Figure 2 : Répartition des dons offerts au Collectif Bienvenue et collectés par l'organisme par région de tri d'acheminement (RTA) en 2019

Source : Paquette 2022

La répartition des familles enregistrées auprès de l'organisme, qui donne un bon indice du nombre de livraisons effectuées par le camion de livraison, montre une concentration importante de ces dernières à Montréal-Nord, ce qui correspond aussi aux données d'IRCC présentées par le rapport Hanley en 2021 à propos des secteurs d'installation des familles de DA arrivées en 2017-2018 dans la région de Montréal (Hanley 2021, 92). Or, contrairement aux données d'IRCC montrant aussi une concentration de DA dans Parc-Extension, le Collectif Bienvenue ne s'y est pas rendu aussi souvent qu'à Montréal-Nord. Cela pourrait s'expliquer par le fait que ce quartier a connu d'importantes hausses de loyers avec l'arrivée du campus MIL (Colpron 2019). Cela dit, la comparaison des cartes montrant les secteurs de livraison aux familles et celles montrant les offres de dons confirme que la circulation des dons par le Collectif Bienvenue va bien des quartiers centraux aux lieux de résidence des DA.

Selon des employé·es et bénévoles ayant discuté avec les donateur·trice·s, les dons collectés dans la ville servent différents objectifs pour les personnes qui les offrent : contribuer à l'installation des DA, ou alors recycler leurs vieux objets ou leur mobilier. Il n'est pas rare que les donateur·trice·s s'informent auprès de l'organisme pour savoir à qui les objets donnés appartiendront dans le futur (Entretien employé·e 5), imaginant ainsi une nouvelle vie pour leurs biens. Selon un autre membre interrogé, peu de personnes semblent donner des articles « seulement pour s'en débarrasser », bien que ce cas de figure demeure présent (Entretien bénévole 4).

Il y a des personnes qui disent "mon père est arrivé [à Montréal] y'a 30 ans, 40 ans, et lui aussi il a reçu des choses, et maintenant qu'il est décédé je veux donner ses affaires à quelqu'un comme lui qui arrive, un nouvel arrivant". (Entretien employé·e 5)

Bien que les donateur·trice·s d'articles n'aient pas de lien direct avec les DA, ni avec le Collectif Bienvenue puisqu'ils·elles ne s'y rendent pas physiquement, il demeure une volonté d'aider les familles nouvellement arrivées dans le geste qu'ils·elles posent, doublée d'une visée environnementale.

Fonctionnement et registres d'engagement à l'entrepôt : Bénévolat et travail salarié

Nous avons jusqu'à maintenant parlé de l'évolution rapide de l'organisme sur le plan de son financement et de la collecte de dons, sans décrire son fonctionnement et les différentes formes d'engagements des membres investi·es dans l'accomplissement de sa mission. Tel que le résume un membre du conseil d'administration, le Collectif Bienvenue peut être caricaturé par l'expression « Clan Panneton des immigrants » (Entretien membre du CA 1), en écho à une entreprise de déménagement montréalaise populaire. En effet, jusqu'au début de la pandémie, la majeure partie de ses activités s'organise autour de la circulation des dons davantage qu'autour de l'aide directe à ces familles. C'est à l'entrepôt que transitent les articles de base et les meubles que l'organisme collecte, entrepose et livre à la grandeur de l'Île de Montréal et parfois sur la rive Nord et la rive Sud. Le Collectif Bienvenue réalisait en 2018 et 2019 des livraisons de meubles et d'articles tous les jours, puis en 2020, un jour sur deux mais en plus gros volume.

Les paragraphes qui suivent porteront donc une attention particulière aux rôles, pratiques et discours (engagements) de différents membres intervenant autour et au sein de l'entrepôt du Collectif Bienvenue, afin de comprendre le sens que chacun·e porte à son action. Tel que nous avons pu le voir à la section précédente, les discours des gestionnaires de l'organisme s'inscrivent à certains égards dans le courant de la « nouvelle philanthropie », qui fait intervenir à la fois l'esprit du don et la logique du marché. En décrivant les différentes tâches accomplies par les bénévoles à l'entrepôt et l'équipe salariée et en exposant leurs propos, nous mettrons en relation différentes pratiques pouvant elles aussi s'inscrire dans ces deux logiques : le bénévolat et le travail salarié.

Engagements et pratiques bénévoles à l'entrepôt

L'incorporation et le financement par des fondations philanthropiques n'empêche pas que les pratiques bénévoles restent importantes pour le fonctionnement du Collectif Bienvenue : la circulation des articles repose sur l'engagement de nombreux bénévoles qui se déplacent à l'entrepôt plusieurs jours par semaine afin de trier les dons reçus par l'organisme et de les rassembler en vue de leur livraison aux familles. Ces personnes accomplissent avec la coordonnatrice de l'entrepôt l'entièreté du travail de tri, si bien que sans leur présence, les dons ne se rendraient pas jusqu'aux familles bénéficiaires.

En 2019, environ deux bénévoles par jour fréquentent l'entrepôt, pour un total d'au moins une dizaine de bénévoles réguliers. La majorité de ces bénévoles qui s'impliquent régulièrement à l'entrepôt ont commencé à s'impliquer après s'être fait livrer des meubles ou des articles à la maison ou après être venu·es à l'entrepôt choisir leurs articles. C'est là que ces personnes ont constaté la possibilité de s'impliquer, en discutant avec l'équipe d'employé·es et de bénévoles sur place. Plusieurs d'entre elles en sont à divers étapes de leur processus de demande d'asile (ou ont reçu leur statut de réfugié·e accepté) et quelques-uns prennent aussi des cours de français durant la semaine. Il arrive aussi que d'autres nouveaux·elles arrivant·es qui ont d'autres statuts aient connu l'organisme au moyen des réseaux sociaux ou à travers les services d'autres organisations communautaires et prennent l'initiative de contacter l'organisme pour s'enquérir des possibilités de bénévolat. J'ai pu apprendre en parlant avec quelques bénévoles qu'ils·elles habitent relativement loin de l'entrepôt, dans des quartiers comme Côte-des-Neiges, Rivière-des-Prairies et Lachine (notes de terrain). Notons que des connaissances des employé·es et des cofondatrices viennent aussi parfois donner un coup de main à l'entrepôt, en

particulier pour des événements ponctuels comme les « coat drive » visant à distribuer des habits d'hiver (notes de terrain). Les bénévoles interrogé·es pour ce mémoire ou rencontré·es lors de mes observations ont parfois des motivations de départ qui diffèrent selon leur trajectoire personnelle, mais qui se regroupent ainsi : redonner à l'organisme, aider d'autres DA, espérer se forger un réseau social, espérer que leur implication serve leur recherche d'emploi.

Redonner à l'organisme

Plusieurs personnes interrogées sur les raisons de leur engagement reviennent sur le moment où elles ont reçu des dons de l'organisme. Comme s'il s'agissait d'une suite logique, le moment où elles s'engagent auprès de l'organisme fait souvent suite au don qu'elles ont reçu. Leur implication pourrait donc être considérée comme un contre-don, comme une façon de *redonner* à l'organisme. Si les DA sont parfois sollicité·es pour ces dons par l'équipe salariée qui leur indique la possibilité de faire du bénévolat, il arrive aussi que ces derniers proposent d'elle·eux-mêmes d'apporter de l'aide.

So, yes, we needed furniture. Because when [we] arrived here, we did not have enough money in order to buy so many things like a sofa, table, chairs. [...] This too different from Canadian dollars, for example. You have [x amount in my country], in Canadian dollars is 200, almost. So, the gain is too difficult for us, and then Welcome Collective and PROMIS helped us, in order to receive furniture and other things, eventually winter clothes for example... it's very important for [us at] this time. And then, I decided to help Welcome Collective, because I received help. So, "okay, I can help you. Until [I] get a new job". (Entretien bénévole 6)

Un couple de bénévoles se souviennent pour leur part avoir offert un coup de main après avoir constaté *de visu* « un grand désordre » à l'entrepôt lors de leur première visite. Spontanément, le couple a offert de l'aide pour remédier plus spécifiquement au défi de l'organisation de l'espace d'entreposage. Le couple s'est impliqué durant plus d'un an et a largement contribué à l'aménagement des allées de meubles et d'articles de cuisine, en plus de participer au tri des objets et à l'assemblage des paquets de livraison avec d'autres bénévoles.

That day [when we went to storage the first time] we met [name two employees]. They provided different stuff, but they said that they would have more later. At that moment we saw that the space, we saw a lot of disorder... (laugh) At the beginning it was just a huge mess! Finding something was impossible. When we went looking for winter clothes, we

could not find anything. So, when we saw that, I asked, "do you want me to help you?"
(Entretien bénévole 7)

Ces deux passages démontrent une volonté de rendre à l'organisme un service après avoir reçu un don, en s'impliquant dans l'aménagement et la remise en ordre de l'entrepôt. Par ailleurs, un commentaire sur la valeur du don reçu et la valeur du bénévolat offert en retour permet de considérer un aspect important de cette relation entre les bénévoles et les DA qui reviennent pour s'impliquer : l'asymétrie de la relation de don. Le·la bénévole cité·e plus haut estime que le don reçu, sous forme de meubles, ne se mesure pas en valeur monétaire, et que les efforts fournis à l'entrepôt ne permettront jamais de « rembourser » ce que le Collectif Bienvenue lui a donné plus tôt, dans les premières semaines de son installation à Montréal.

But you know... it is not possible to compare, you have to put yourself in that moment. In that moment, it did not have the same price. When you have it already it does not have the same price as when you really, really need it. It has more value at that time, it was so important, the value is not comparable. [...] We never can compare. In that moment, just a mattress was everything for me, because my wife, who was pregnant, could sleep on it and not on the floor. We have to think about that moment, we needed everything. Even if I worked for Welcome Collective one and a half year, I cannot reimburse that. In that moment it was everything for me. [...] We would need more foundations like Welcome Collective. The others, like the Salvation Army, they always ask for money for stuff, when you buy stuff from another place you need to pay for delivery but Welcome Collective does it for you. They can say, it's 100 \$ for delivery, but again, when you are in that moment, it is so much! (Entretien bénévole 6)

Dans ce genre de cas, le bénévolat représente une façon de *rendre* en partie ce qu'on a reçu, mais semble impossible pour cette personne d'égaliser la valeur de ce premier don. Rappelons que le don a un aspect immoral s'il ne peut être retourné (Godbout 2007), d'où peut-être une volonté redoublée chez certain·es bénévoles d'en faire plus et de s'impliquer aussi gratuitement dans la structuration de l'organisme, en allant au-delà de ce qui est normalement demandé aux bénévoles, soit le simple tri des articles reçus. Leur bénévolat pourrait-il être pour certaines personnes un moyen de régler une dette?

Aider les prochaines familles

Un autre commentaire semblable à ceux des dernier·ère·s bénévoles nuance le mouvement du retour dirigé *vers l'organisme* en précisant que l'objectif du bénévolat accompli à l'entrepôt est

d'aider d'autres familles demandeuses d'asile : « we knew that if we helped, any other families can also receive help like us » (conjoint·e de bénévole 7 intervenu·e durant l'entretien téléphonique). Aux yeux de cette personne, le temps passé à l'entrepôt allait non seulement servir à l'organisme, mais surtout aux familles que le Collectif Bienvenue allait pouvoir servir par la suite. En se mettant à la place de ces familles, les bénévoles savent en effet que leur temps et leur travail permettront la circulation de dons similaires à ceux que leur famille a reçus. Leur geste devient tout à coup extrinsèque à la relation qu'ils·elles entretiennent avec l'organisme (ce n'est pas qu'un contre-don) et vise l'amélioration des conditions de vie d'autres familles dans un plus large ensemble.

Un·e employée, qui a préalablement été bénévole, a par ailleurs souligné en entrevue la dimension de liberté que comprend le don de ces bénévoles et leur volonté de contribuer au bien commun. À la question « Pourquoi pensez-vous que ces personnes continuent de venir aider à l'entrepôt, chaque semaine ? », il·elle répond :

Ils viennent parce qu'ils veulent aider. Tout simplement, ils viennent comme bénévoles, ils ne gagnent rien. Mais ils veulent donner de leur temps-là, pour les autres. C'est de l'amour!

(Chercheuse) C'est de l'amour hein?

C'est tout de l'amour! Catherine toi tu travailles là, la fois dernière tu as beaucoup travaillé, je disais "wow, elle a beaucoup travaillé". C'est de l'amour, quand tu n'aimes pas, tu ne peux pas donner. Et même donner c'est difficile. (Entretien employé·e 1)

L'idée « d'amour » apportée par cet·te informateur·trice fait écho à l'*homo donator* de Godbout, qui souligne à plusieurs reprises le sentiment de joie que peut procurer le don. Malgré les difficultés vécues dans leurs vies personnelles, les personnes en attente du statut de réfugié·e sont en effet capable de ce geste tourné vers leur prochain, un geste qui relève en quelque sorte d'un amour pour l'Autre et du lien social entre étranger·ère·s sans égard à leur origine ou situation sociale. Cet « amour » se double de la confiance que ce don pourra leur être retourné, puisqu'ils·elles ont déjà reçu. Il témoigne d'un grand espoir, d'une confiance en ce lien social qu'ils·elles peuvent trouver dans cette société d'accueil, ainsi que d'une possibilité de contribuer au tissu social en aidant les personnes qui viendront comme eux·elles y trouver refuge.

Socialiser et lutter contre l'isolement

En plus des gestes d'aide posés à l'entrepôt, il est apparu durant mes observations qu'il s'agissait d'un espace où prime l'entraide, et où il est donc possible de socialiser et de créer des liens avec d'autres bénévoles ou avec les employé·es qui y travaillent. La création de relations sociales est un effet bénéfique de leur implication pour tous·tes les bénévoles interrogé·es (ainsi que pour les employé·es), et une motivation à s'impliquer pour certain·ne·s.

Un·e demandeur·euse d'asile aujourd'hui membre du conseil d'administration a raconté que lorsqu'il·elle a connu l'organisme, il·elle n'avait pas reçu de meubles ni d'articles, mais était à la recherche d'un lieu où trouver un réseau social à Montréal. Alors qu'il·elle faisait déjà du bénévolat pour une grande organisation internationale, une publication Instagram visant à recruter des bénévoles pour le Collectif Bienvenue a attiré son attention.

It was in my first year here in Canada. So, I was looking for... I don't have family in Canada it's just me and my partner and we don't have any friends, it was like super brand new for us, a new country. So I was really just looking for a place to build a community, and get to know people and stuff like that. So when I came across the, the information about the Welcome Collective I contacted them on Instagram (Entretien membre du CA 2).

Même si on avait déjà meublé son logement, cette personne a bénéficié plus tard de quelques dons et a témoigné de la difficulté à trouver plusieurs articles à son arrivée à Montréal.

When you do not have money, it's very little options that you have, and most of the things like Facebook market : first off you need to have a car to pick up, and we do not have a car, so, then it's like another issue. If you're going to pay uber, or you're going to pick the things up. But eventually, we found people, I think they were refugees, they were selling it in apartment buildings that I guess had a lot of refugees in them, it was all secondhand furniture, and they were just roaming around with the van. And we just randomly bumped into them. So, we got it. I wish I knew about the Welcome Collective at that time, that would have been useful, but yes. In some ways, when it comes to furniture, I did actually get help, because I was volunteering, so as a volunteer, if you feel like you need specific type of furniture, you can take it. Especially with the dishes, because for me, that was the thing that I struggled the most with, like pots and pans, because, they are very expensive, you know. So, that was really helpful for me, that I could get pans, and pots, and stuff. (Entretien membre du CA 2)

Tandis que ses débuts au sein du Collectif Bienvenue ont été du bénévolat, cette personne a par la suite été employée, puis membre du conseil d'administration de l'organisme. Dans ce genre de cas, la chaîne du don a pris une forme différente : plutôt qu'avoir reçu des items puis

d'avoir donné de son temps *en retour*, on a donné du temps en espérant forger des amitiés, puis reçu des items en retour, pour ensuite donner à nouveau pour l'organisme au sein du conseil d'administration. Mais c'est d'abord le travail d'équipe avec les autres membres qui a poussé cette personne à se rendre à l'entrepôt deux fois par semaine. En effet, s'ils·elles ne sont pas tous·tes nécessairement des ami·es à l'extérieur de cet espace, plusieurs bénévoles ont témoigné de l'importance de ces moments de bavardage, qui permettent en outre d'apprendre quelques aspects de la culture canadienne :

Yeah, it was so fun, a lot of fun, and I really enjoyed working with XX, she really helped me knowing a lot of things about Canada, so, we would just be folding clothes and she would tell me stuff about Canadian, I don't know, holidays, etc. [...] sometimes we would find mugs, or like, things that I don't understand, like sports teams that I don't know what they are, and she would tell me, "Oh this is a hockey team". (Entretien membre du CA 2)

Pour certaines personnes, les échanges chaleureux avec les autres bénévoles ou employé·es dépassent la simple sociabilité : l'entrepôt est aussi un lieu où ils·elles ont pu lutter contre l'ennui et l'isolement. Interrogé·e durant la pandémie, un·e a rendu très émotif·ve cet·te bénévole durant l'entretien :

I can see other people, I can talk to other people, and... sometimes, you feel so sad, at home. (B6) [...] And...furniture it's very important. But, another part is about feelings. It's very important too, because when you arrive in another country, you need to know what is the culture, what is the process... and... you do not speak or many people. So you need to speak. Just speak! Sometimes you feel so sad because you do not have another person to speak about your feelings, and your thoughts. So, that's important... so... I talked too much with [name of an employee and a volunteer]. (Entretien bénévole 6)

La remarque permet de rappeler la situation d'isolement dans laquelle plusieurs DA peuvent se trouver lors de leur installation à Montréal, et la (forte) possibilité que bon nombre de bénévoles du Collectif Bienvenue ne bénéficient pas que des dons de meubles qu'ils·elles reçoivent, mais aussi d'une forme d'hospitalité qu'offre l'entrepôt plusieurs jours par semaine. On y sert aussi parfois de la nourriture, et il est arrivé que des bénévoles n'apportent pas de repas durant leur journée de travail de six heures. Par ailleurs, certaines personnes bénévoles avec qui j'ai eu moins de contact restaient plus ou moins isolées durant leur quart de travail, souvent parce qu'elles ne parlaient ni anglais, ni français.

Nous faisons le constat important que dans certains cas, le bénévolat réalisé par ces personnes en attente du statut de réfugié·e pourrait être doublé tantôt d'une stratégie d'insertion à une

communauté, tantôt d'une lutte contre l'isolement. Dans tous les cas, le *lien social* est recherché, et demeure central à leur engagement. S'il ne s'agit pas de contribuer à la communauté qui les a accueillies en donnant en retour et en nourrissant symboliquement le lien social au sens large, il s'agit de créer des liens avec les personnes avec qui elles interagissent à l'entrepôt.

Insertion et recherche d'emploi

Pour plusieurs, le bénévolat s'insère aussi dans des circonstances particulières, soit une période de recherche d'emploi (dont le succès aurait probablement pour effet d'interrompre la chaîne du don entretenue avec l'organisme). Pour les bénévoles qui sont en recherche d'emploi, le Collectif Bienvenue peut représenter un atout puisqu'il constitue une première expérience en sol Canadien, affirme un·e membre salarié·e (Entretien employé·e 4). On peut alors supposer que pour plusieurs d'entre eux et elles, s'impliquer au sein du Collectif Bienvenue est aussi une stratégie d'insertion à la société québécoise. Il s'agit là d'une forme de retour dont peuvent bénéficier les DA s'y impliquant, à condition que leur bénévolat ne *paye* en retour et qu'ils·elles trouvent en effet un emploi.

Tâches et registres d'engagement des bénévoles

Outre les témoignages tirés d'entretiens rapportés ci-haut, l'observation des activités à l'entrepôt permet également d'en apprendre davantage sur l'engagement des bénévoles. Durant une journée typique, il faut prendre connaissance des boîtes à ouvrir et des articles à trier auprès de la coordonnatrice de l'entrepôt (salariée), qui donne quelques indications sur le travail à accomplir durant la journée, qui durera environ six heures. On gravite autour de la table de tri, située au fond de l'entrepôt entre les bureaux des employé·es et d'autres allées de meubles. Les bénévoles vont et viennent autour de cette table, ouvrant des boîtes, triant de la vaisselle, pliant des draps, disposant des objets sur les tablettes de l'entrepôt, ou encore assemblant des items selon les besoins des familles indiqués sur une liste fournie par la coordonnatrice.

Mais ce n'est pas que du tri, loin de là : l'aspect de sociabilité ci-haut mentionné met en lumière le contraste entre le registre du bénévolat et celui du travail salarié accompli par les employé·es, qui répondent à d'autres impératifs (voir section suivante). En effet, il m'est apparu à certains

moments que quelques bénévoles présent·es à l'entrepôt ne « font presque rien » (notes de terrain). Certaines mamans viennent avec leur enfant et sont si occupées à en prendre soin qu'elles n'accomplissent que peu de tâches. D'autres personnes errent dans les allées : une personne s'assoit dans un coin une bonne partie de la journée sans échanger verbalement avec les autres bénévoles puisqu'elle ne parle pas l'anglais ni le français, mais semble tout de même profiter de l'ambiance agréable de l'entrepôt et de la possibilité d'y passer la journée. Du côté des bénévoles, autour de la table de tri, accomplir les tâches demandées se fait au rythme de chacun·e, sans que jamais n'interviennent les employé·es pour leur suggérer de s'activer — ce qui n'est pas sans irriter certain·es autres bénévoles, qui eux, ont pour *modus operandi* de travailler plus rapidement puisqu'ils·elles se soucient des quantités de dons à trier ou à livrer aux familles. Voici un extrait de mes notes de terrain :

"Les bénévoles ne regardent pas bien et mettent les choses n'importe où", se plaint XX à une autre bénévole. XX aimerait bien que tout fonctionne avec plus d'efficacité, et essaie d'instaurer des méthodes de travail, mais malgré tout, il y a des difficultés de coordination. Plus tard, c'est avec YY qu'e XX discute de la façon de trier les objets. YY se fait très douceuse, et elle dit que ce sont les familles qui déplacent les choses. Elle dit "c'est normal, nous recevons des gens ici. C'est normal que ça se déplace, que les gens déplacent des choses". (Compte-rendu 26 octobre 2020)

Ces difficultés de coordination indiquent entre autres que tous·tes ne travaillent pas au même rythme ou avec la même précision dans le rangement des articles ménagers. Il y a lieu de supposer que c'est parce que le registre d'action des différentes bénévoles n'est pas le même ; certain·es viennent pour aider les DA et le faire de façon efficace, d'autres pour aider tout en socialisant, voire pour *relaxer* dans l'espace hospitalier du Collectif Bienvenue — à l'abri d'un quotidien et d'obligations anxiogènes, peut-être?

Si Godbout voit le bénévolat comme don de temps réalisé hors de la sphère domestique, nous constatons que dans certains cas, le bénévolat réalisé par ces personnes en attente du statut de réfugié·e pourrait être doublé d'une stratégie d'insertion (en emploi ou à une communauté) ou carrément de lutte contre l'isolement. Dans un premier temps, il faut rappeler qu'elles ont aussi des familles dont il faut prendre soin, et une foule de démarches à compléter en ce qui a trait à leur démarche migratoire, en plus du stress ou de la charge mentale que fait peser sur elles le processus souvent anxiogène de la demande d'asile (Hanley 2021). Plusieurs fréquentent aussi un centre de francisation plusieurs jours par semaine ou suivent des cours de conduite (notes de terrain). Dans une conception néolibérale du temps quotidien ou

hebdomadaire, il y a lieu de penser que bénévolat arrive ensuite, en ce qu'il représente une implication non-obligatoire. Or, s'il est perçu par des personnes en situation précaire comme un atout pour obtenir un emploi, comme une stratégie d'insertion à la société, comme une façon d'améliorer éventuellement ses conditions de vie, est-il alors accompli par nécessité? Le bénévolat des DA demeure donc, comme Gaudet le définit (Gaudet 2015), une forme de participation qui prend place à l'extérieur de la sphère domestique, en même temps qu'il pourrait s'inscrire comme une obligation quotidienne ou comme une nécessité s'il est perçu comme une stratégie d'insertion. Et si, dans l'organisation temporelle de la vie quotidienne de certain·es DA, le temps consacré au bénévolat n'était pas qu'un don, mais un moyen de régler une dette pour ensuite mieux s'insérer à la société d'accueil?

Travail salarié à l'entrepôt et logique du don chez les employé·es

S'il s'agit d'un lieu de bénévolat et de socialisation pour certain·es, l'entrepôt abrite aussi le bureau des employé·es, qui est installé dans une aire ouverte près de la table de tri où œuvrent les bénévoles. L'espace de travail, adjacent à la table de tri, celui où gravite l'équipe salariée, est délimité par la présence d'une grande table de réunion autour de laquelle sont disposés des bureaux. À l'entrepôt prennent donc place d'autres pratiques que celles des bénévoles, qui visent pourtant comme elles la réalisation de la mission de l'organisme.

Tel que mentionné au chapitre quatre, à la fin 2018, le Collectif Bienvenue comptait quatre employé·es (Boisvert 2018) et en date de mars 2019, sept employé·es (Collectif Bienvenue 2019). Les personnes embauchées par l'organisme en 2018-2019 ont toutes une expérience de bénévolat auprès de l'organisme, qui se double souvent d'un lien amical ou professionnel avec des membres du noyau fondateur. Ils·elles ont pour la plupart participé à la formation de l'initiative en tant que famille de bienvenue et ont souhaité poursuivre leur engagement à temps plein en acceptant un emploi lors de la création de postes rendue possible par le financement grandissant de l'organisme - trois personnes faisant partie du noyau fondateur ont occupé des postes de direction durant les premières années de l'organisme. Une autre personne s'était impliquée au courant des mois précédents via un organisme de l'Université McGill et a finalement été embauchée à temps plein pour assurer la collecte et la livraison des meubles (Entretien employé·e 4). Trois autres personnes ont offert du temps à l'entrepôt pour le triage avant d'être embauchées.

Les employé·es ont des diplômes universitaires (notamment en administration, droit, sociologie et politique, sciences biologiques), sont bilingues anglais-français, viennent du Canada (plusieurs provinces) et de la France. Participent aussi à l'occasion des étudiant·es grâce à des programmes d'Emploi Canada qui permettent de subventionner une partie de leur salaire (notes de terrain). En 2019 se joignent aussi au groupe salarié des personnes ayant reçu l'aide de l'organisme durant leur processus de demande d'asile (donc des personnes racisées ou en processus migratoire), mais ces dernières restent en minorité, soit deux personnes. Selon plusieurs personnes interrogées et des personnes concernées elles-mêmes, plusieurs employé·es (tout comme les membres du CA) appartiennent à une certaine élite, sont bien éduqué·es et « réseauté·es » et possèdent les compétences nécessaires pour mener à bien les actions de l'organisme (notamment mobiliser des donateur·trice·s hauts placé·es et gérer le budget grandissant de l'organisme, par exemple) — nous l'avons vu à la section précédente. Il ne s'agit toutefois pas de professionnel·les du travail social.

Tâches et pratiques salariées

Tandis que dans les premiers mois de l'initiative, les employé·es et membres du CA œuvraient directement auprès des familles en tant que bénévoles — donc offraient des dons sous forme matérielle et sous forme de temps — leurs rôles et leurs tâches une fois qu'ils·elles sont employé·es en 2018 et 2019 visent plutôt le développement organisationnel du Collectif Bienvenue dans son ensemble. Dans les faits, seuls trois rôles demandent une interaction directe et quotidienne avec les bénéficiaires du Collectif Bienvenue : l'employé·e chargé·e de faire des appels pour connaître et établir une liste de leurs besoins, la coordonnatrice qui les accueille à l'entrepôt sur rendez-vous et qui fait parfois visiter l'espace à des familles venues choisir des articles et le livreur qui apporte les articles à la toute fin de la chaîne. Les autres rôles sont des postes de direction, dont les titres ont varié au fil du temps : direction générale, direction des opérations ou de la logistique, direction des partenariats, par exemple. Durant une journée typique, les employé·es sont presque tous·tes attablé·es à leur bureau devant leur ordinateur (contrairement aux bénévoles qui vont et viennent entre les allées) pour réaliser les tâches suivantes : suivis avec les travailleuses sociales du PRAIDA, avec les familles et les donateur·trice·s, élaboration des trajets de livraison, coordination des bénévoles, aménagement de l'espace d'entreposage, gestion de l'équipe et des ressources, recherche de partenariats et financement, reddition de compte, communications et marketing, organisation d'événements (de collecte de fonds ou de socialisation), etc. Compte tenu de ma position de bénévole, je n'ai que

peu suivi les activités des employé·es, bien que j'aie pu observer certaines pratiques ayant lieu à l'entrepôt et les questionner lors d'entretiens semi-dirigés.

Organisation logistique : les principes de nécessité, d'efficacité et de flexibilité

L'ensemble des tâches accomplies par les employé·es visent à faire fonctionner la machine qui permet à l'organisme de collecter et de *donner* aux familles les articles nécessaires. Il revient à plusieurs reprises durant les réunions et les entretiens l'importance d'organiser et d'élaborer les tâches et les projets de façon pragmatique, selon des principes de nécessité, d'efficacité et de flexibilité. Leur travail vise à venir en aide aux besoins des DA qui leur sont référés - et en particulier à un nombre maximum de DA. Ces principes de nécessité, d'efficacité et de flexibilité mentionnés à la section précédente s'appliquent à différentes étapes de la chaîne des dons, à commencer par la sélection des dons sur la base de certains critères.

On essaie de voir les choses comme des besoins de base, c'est à dire : avoir la capacité de dormir dans un lit plutôt que par terre, pouvoir faire et conserver sa nourriture de manière saine et pouvoir sortir dehors, dans le froid. À partir de ces trois besoins, les gens ont besoin, quoi qui se passe, d'un matelas, d'un frigidaire et d'un poêle, et à défaut d'un frigidaire et d'un poêle, si on n'en a pas c'est un petit four électrique, un réchaud, en attendant, des casseroles et des poêles, ustensiles de vaisselles, et des vêtements d'hiver. (Entretien employé·e 5)

Ces critères guident les choix des employé·es dans leur sélection lorsqu'ils·elles prennent connaissance des formulaires envoyés par les donateur·trice·s, mais doivent aussi guider les bénévoles qui effectuent le tri lorsque les dons arrivent dans de grandes boîtes au contenu pêle-mêle. Des objets de toutes sortes aboutissent sur la table de tri, si bien qu'il peut être difficile pour certaines personnes bénévoles de savoir exactement ce que l'équipe salariée préconiserait pour acheminer aux familles (notes de terrain). Un exemple : pendant un certain temps, les articles scolaires et les livres pour adultes ont été acceptés, mais il est venu un moment où l'entrepôt en comptait déjà trop ; il n'était plus nécessaire d'en garder. Autrement, les choix peuvent s'aligner sur les demandes des familles, selon les périodes. Si l'on pourrait considérer que certains outils de cuisine ne sont pas entièrement essentiels, ils s'avèrent l'être pour des familles qui conservent certaines habitudes alimentaires à leur arrivée à Montréal :

À un moment, on nous demandait tout le temps des *blenders*, et on ne comprenait pas pourquoi, puisque pour nous, ce n'était pas un truc essentiel. Mais en fait c'est juste que

dans certaines cultures, ben eh, ça va être un objet, la nourriture va être procédée d'une autre manière que nous, nous on disait, mais c'est pour faire des smoothies ou quoi? Mais non, certaines soupes, certains trucs, c'est hyper important pour ces personnes-là. (Entretien employé·e 5)

Par la suite, à l'entrepôt, les impératifs d'efficacité et de flexibilité apparaissent de façon assez évidente dans l'organisation du travail. L'espace se trouve à être une sorte de pivot entre donateur·trice·s, partenaires et familles demandeuses d'asile : en effet, le flux des offres de dons et des demandes des familles vient rythmer le travail des employé·es et peut également avoir un impact sur celui des bénévoles. Lorsque les dons arrivent en plus grand nombre, les bénévoles doivent redoubler d'ardeur pour les trier, ou encore lorsque les demandes explosent, les personnes à toutes les étapes de la chaîne multiplient leurs communications, et les livreurs effectuent davantage de trajets. On m'a par exemple raconté qu'en 2019, à l'approche des Fêtes, les familles ont dû sortir des refuges et qu'un grand nombre d'entre elles ont dû se trouver un toit plus rapidement. Le Collectif Bienvenue s'est retrouvé avec un nombre de références plus élevé qu'à l'habitude et l'équipe a dû redoubler de vitesse pour noter les besoins de ces dernières, rassembler les articles nécessaires et effectuer davantage de livraisons, soit trois à quatre par jour plutôt que deux (notes de terrain). À ce moment, le Collectif Bienvenue a reçu tant de demandes qu'il a fallu refuser plusieurs familles.

Cela permet de comprendre sommairement l'impact que peuvent avoir certaines décisions prises par les partenaires qui hébergent les DA, soit le nombre de familles aux besoins urgents auxquelles l'équipe doit répondre par la série d'actions habituelle : liste des besoins, triage, assemblage des articles, livraison. Par ailleurs, la pression est la même lorsque le nombre de dons offerts par les Montréalais·es augmente subitement : les formulaires à examiner s'accumulent et restent sans réponse, faute de temps pour communiquer avec les donateur·trice·s, ou alors les articles donnés s'accumulent à certains endroits de l'entrepôt sans que les bénévoles n'aient le temps de les trier.

C'est dans cette optique que les tâches des employé·es visent à organiser les ressources et améliorer la logistique de l'organisme : pour que le Collectif Bienvenue arrive à répondre à davantage de familles, il lui faut travailler plus rapidement, donc plus efficacement et avec de la flexibilité, puisque le nombre de demandes (ou d'offres de dons) n'est pas toujours le même. En ce qui concerne le principe de flexibilité, il revient souvent également dans les mots de la directrice, qui juge primordial de garder les actions du Collectif Bienvenue aligné sur les besoins des familles demandeuses d'asile, et pas seulement en termes d'articles à leur donner.

Rappelons que durant l'année 2019, le Collectif Bienvenue travaillait aussi à mettre sur pied le retour des jumelages ou groupes de bienvenue, afin d'offrir une aide directe aux familles tout en assurant l'encadrement des bénévoles impliqués dans ce volet. D'autres projets étaient aussi dans sa mire, notamment de leur offrir un accompagnement juridique, de les aider à avoir accès à certains services de santé, et de mieux organiser le répertoire des ressources disponibles pouvant les aider dans leur quartier. Nous y reviendrons au chapitre six.

Des pratiques salariées qui n'excluent pas la logique du don

Contrairement à celui des bénévoles, le temps passé à accomplir ces tâches est rémunéré ; il n'entre pas, en tant que travail salarié, dans ce que Gaudet appelle la participation sociale (Gaudet 2015), donc est nécessairement exclu de la sphère du don. S'il est suggéré que le travail salarié appartient plutôt à la sphère du marché et qu'il répond à des impératifs (notamment celui de productivité), il nous apparaît que les employé·es opèrent selon des principes d'efficacité qui n'éclipsent pas la place importante vouée à l'« aide » et aux dons qu'ils·elles offrent en accomplissant ce travail, aux relations avec les familles, et au message d'accueil que l'organisme envoie envers les DA en faisant circuler les dons dans la ville. Une personne a par ailleurs dit ne pas avoir vu de différence entre son bénévolat et son travail salarié lorsqu'elle a obtenu un poste, conservant le même état d'esprit en accomplissant ses tâches : « The only transition was the payment, like I didnt really see any transition, because I was already doing those things, and then I started working » (Entretien membre du CA 2).

Dans le cas qui nous intéresse, le but premier des actions posées par les employé·es n'est pas toujours d'entretenir une relation privilégiée avec les DA, puisque beaucoup de leurs tâches visent le fonctionnement efficace du Collectif Bienvenue, mais le sens qu'ils·elles donnent à leur action s'inscrit tout de même dans la sphère du don, sans qu'il s'agisse de participation sociale au sens où l'entend Gaudet. Cela n'est pas sans rappeler ce qu'a reconnu Godbout en étudiant le milieu de l'action communautaire, soit que la qualité du lien social entretenu avec les bénéficiaires prime malgré que le travail soit salarié (Godbout 1992). Les emplois du tiers-secteur restent en effet près du don et du *care*, en ce qu'ils visent à aider, à donner des soins, et à maintenir une relation personnalisée avec les receveurs. C'est en effet par l'absence de rupture producteur-usager·ère propre à l'État, à la rupture producteur-consommateur·trice propre au Marché que le tiers-secteur (la sphère du don aux étranger·ère·s) se distingue.

Hormis le travail logistique important qui vise à acheminer les dons aux familles, il y a par exemple l'accueil de ces familles à l'entrepôt, qui s'est fait durant plusieurs mois en 2019. Une des employé·es, responsable de la coordination des bénévoles, accueillait les familles en français et en lingala. Une partie du travail accompli à l'entrepôt conserve donc cette importance allouée au service direct offert aux DA, une relation privilégiée non caractérisée par la rupture producteur-usager·ère, pour reprendre encore les mots de Godbout. Cet·te employé·e affirme en outre vouloir « faire plus », en aidant des familles à l'extérieur de ses tâches régulières de travail en leur indiquant entre autres comment inscrire les enfants à l'école ou en décryptant le fonctionnement du transport en commun.

La personne ne sait pas comment faire, elle vient d'arriver. Quels papiers il faut faire en premier, qu'est-ce, il y a beaucoup de choses que le Collectif... ce n'est pas dans les services que le Collectif rend. Mais que la famille qui est en face de moi a besoin. Tu vois? Donc... Je dois faire ça, j'appelle. Même parfois, en dehors du Collectif, je viens à la maison, je dois appeler pour dire que, "il faut que tu fasses ça, il faut que tu fasses ça". Parce que ça me fait mal. Tu vois que la famille... Parfois y'a des gens qui pleuraient devant moi, me dire, "qu'est-ce que je dois faire? Je suis venu·e ici à pied. Je suis tombé·e malade en cours de route." Leur dire, "il faut appeler PRAIDA, il faut appeler ceci pour... y'a des choses [des services]". Tu vois? J'ai fait vraiment beaucoup de choses Catherine, j'ai fait beaucoup de choses moi-même je n'imagine pas. (Entretien employé·e 1)

Ce passage témoigne d'une relation qui non seulement dépasse le rôle de salarié·e, mais comprend également une dimension affective importante. Ces gestes « en plus » s'inscrivent directement dans l'esprit du don, puisqu'ils sont offerts gratuitement et sans attente de retour. Ce genre de pratique fait écho à l'accompagnement que font plusieurs employé·es du secteur communautaire montréalais, tout comme celui des groupes ayant parrainé des réfugié·es syrien·ne·s : il arrive que l'on prenne le temps de répondre à leurs questions par soucis de les aider, en dépassant le mandat donné à l'organisme (Charette, Goudet et Paquette 2021; Hanley et al. 2021; Blain et al. 2019).

De manière plus générale, le discours des employé·es fait écho au vocabulaire du don. Tel que l'a exposé l'un·e des membres employé·es en entretien, il·elle a souhaité poursuivre son engagement au sein du Collectif Bienvenue malgré les difficultés des débuts, puisqu'il·elle avait l'impression que personne d'autre n'allait venir en aide à la population des DA si l'organisme ne survivait pas. Il·elle accepte ainsi d'occuper un poste « pas trop bien payé » puisqu'il·elle croit en l'utilité, au bien moral, de son rôle. Une autre personne a affirmé avoir beaucoup appris en

accomplissant ce travail, notamment en raison des liens particuliers qu'elle a pu créer avec des familles en leur apportant une aide personnalisée dans les débuts de l'organisme. Son engagement se poursuit dans un autre registre, celui du développement organisationnel, mais il demeure orienté vers cette aide que d'autres pourront ensuite apporter aux familles dans le besoin. Un·e autre employé·e a quant à lui·elle témoigné de sa passion pour « l'aide aux personnes » et de son intérêt pour le travail social. Tous·tes voient une dimension de responsabilité (envers soi et envers l'autre) à leur travail. Ils·elles veulent faire œuvre utile, donner un sens qui va au-delà du salaire à leur travail, notamment en améliorant les conditions de familles plus démunies et dans un esprit de solidarité (de dons aux étranger·ère·s). Par ailleurs, sur le plan de la sociabilité, les employé·es disent comme les bénévoles avoir tissé des liens, soit avec des collègues, soit avec des familles... Le thème de la sociabilité n'est ainsi pas propre qu'au discours orienté vers les services : il est aussi revenu, à différents degrés, dans plusieurs entretiens avec des employé·es qui ont dit avoir du plaisir à travailler avec les autres membres de l'entrepôt et de l'équipe de gestion.

Conclusion

Tel que nous venons de le voir, en 2018-2019, l'action des cofondatrices et des premier·ère·s collaborateur·trice·s est tournée à la fois vers l'aide aux DA (sur le terrain) et vers la structuration de l'organisme, le financement et la collecte de dons. Le Collectif Bienvenue se démarque justement par sa facilité à acquérir lesdites ressources et le financement nécessaire à sa survie, voire à sa « croissance ». En plus d'apprendre à accompagner des familles demandeuses d'asile dont les besoins peuvent être particuliers en raison de leur statut, l'équipe apprend à formuler le problème qu'elle a identifié et la mission de l'organisme, dans le but de stimuler les investissements auprès de donateur·trice·s et fondations publiques et privées. Plutôt que de miser uniquement sur l'engagement de citoyen·ne·s pour former des groupes de bienvenue, ils·elles cherchent aussi l'engagement de personnes, d'entreprises et de fondations qui permettront le financement de ses activités. Le « collectif » exclusivement citoyen des débuts devient un collectif composé de grand·es donateur·trice·s, de salarié·es et de bénévoles.

En transformant son action et avec centralisation de ses activités à l'entrepôt, une nouvelle distance s'instaure entre les donateur·trice·s et les bénéficiaires, faisant du Collectif Bienvenue un « intermédiaire », pour reprendre ce terme qui permet à Godbout de décrire le rapport producteur-usager·ère dans le milieu de l'action communautaire (Godbout 2007, 199). Qu'il

s'agisse d'un organisme communautaire ou de bienfaisance ou d'une association, l'intermédiaire agit en effet comme tampon entre le donneur et le receveur, puisqu'il se charge de demander, de recevoir et de redistribuer les dons. Cette chaîne fait intervenir différentes personnes, qui donnent des articles de maison, de l'argent, ou encore du temps. La distanciation ainsi établie, qui vient « dépersonnaliser le don », a tout de même un avantage : celui de limiter l'effet négatif que pourrait avoir pour les DA l'impossibilité de donner en retour. Comme le soulignait ce bénévole, les dons qu'il a reçus du Collectif Bienvenue sont d'une grande valeur, valeur qu'il ne se sent pas capable de « rembourser ».

Les dons qui circulent au sein de l'organisme prennent différentes significations (et valeurs) selon l'étape de la chaîne et le contexte dans lequel ils sont échangés. Il s'agit à la fois de dons de reconnaissance (des *retours*) et des dons moraux (donner pour faire le bien)... Les différents cas de figure précédents montrent en effet la présence de registres d'engagement multiples, à la fois au sein de l'organisme, mais aussi possiblement au sein d'une même activité ou pour une même personne engagée auprès du collectif comme bénévole ou employée : la personne est-elle en attente du statut de demandeur·euse d'asile et espère créer un réseau social en *redonnant au Collectif*, ou est-elle une canado-montréalaise souhaitant *redonner de sa richesse ou de son privilège* en s'impliquant dans l'organisme?

Comme dans les balbutiements de l'organisme, on retrouvait les registres de l'aide aux DA et de la stimulation de l'engagement des Montréalais·es ; ces deux registres demeurent, bien que celui de l'aide aux DA apparaisse plus souvent comme une aide indirecte : on donne du matériel ou l'on trie le matériel sans créer de lien direct avec les familles qui recevront les dons. Au registre de l'aide aux DA s'ajoute le registre de l'entraide à l'entrepôt, qui mène comme nous l'avons vu à la création de relations sociales dont bénéficient les bénévoles. Le registre de la mobilisation citoyenne mis de l'avant au chapitre quatre pour parler de l'action des membres du noyau fondateur devient à ce stade-ci le registre du *développement organisationnel de l'initiative*, ce qui comprend la mobilisation de fonds pour financer l'organisme.

Soulignons que malgré que la relation avec les DA soit désormais moins directe, la volonté de leur venir en aide demeure et les dons en matériel, en argent et en temps participent pour plusieurs à nourrir l'idée d'une ville plus accueillante, l'idée d'un ensemble de relations entre différents acteurs qui surpasse la relation interpersonnelle.

CHAPITRE 6. L'ÉPREUVE DE LA PANDÉMIE ET LE RETOUR DU CARE

Durant l'année 2020, le Collectif Bienvenue fait face comme plusieurs organismes communautaires à la pandémie de COVID-19 (« Ligne du temps COVID-19 au Québec. » s.d.). La crise affecte particulièrement certaines populations en situation de précarité et demande d'importants ajustements pour leur venir en aide, en raison des mesures sanitaires. Tandis que les demandeur·euse·s d'asile et réfugié·es accepté·es qui se trouvent déjà à Montréal ont de nouveaux besoins, la fermeture des frontières par le gouvernement Trudeau cause une réduction des entrées au pays. Qualifiant l'année 2020 de « sans précédent », le PRAIDA révèle en effet n'avoir hébergé que 298 personnes, comparativement à 17 082 en 2019. Selon La Presse, « ce sont 26 demandeurs d'asile qui se sont présentés à la frontière terrestre entre le 21 mars et le 12 mai – en 53 jours – et qui ont été retournés aux États-Unis » (Renaud 2020). Cette diminution des passages autant que les difficultés vécues par les populations immigrantes déjà présentes à Montréal forcent le Collectif Bienvenue à revoir ses priorités.

Nous décrivons dans le présent chapitre la reconfiguration des pratiques de l'équipe de gestion et l'arrivée de nouveaux bénévoles durant l'année 2020-2021. Le Collectif Bienvenue continue d'évoluer durant cette période en s'adaptant à la pandémie tant dans sa manière de venir en aide aux DA que dans son fonctionnement quotidien ; il poursuit même sa croissance. Tandis que confinement rime avec limitation des contacts, le Collectif Bienvenue a multiplié les nouvelles relations sur le terrain de l'action communautaire autonome montréalaise. En participant au dépannage alimentaire, puis en imaginant deux projets visant à mieux prendre soin des DA, il s'est d'un côté rapproché de ses bénéficiaires et de l'autre, des organismes montréalais actifs sur le terrain dans certains quartiers. Il est aussi devenu une courroie de transmission pour rejoindre directement les DA dans leur quartier, notamment avec le retour du principe de jumelage que comprend le projet des Groupes de bienvenue.

Si les pratiques de philanthropie, de don et de bénévolat sont toujours bien présentes à ce stade de l'évolution de l'organisme, ce chapitre mettra aussi l'accent sur la notion de *care*, qui pendant la pandémie vient teinter l'engagement des membres du Collectif Bienvenue, plus particulièrement des bénévoles des Groupes de bienvenue. Pendant que les gestes posés durant cette phase par l'équipe de gestion du Collectif sont motivés par l'urgence et par la responsabilité accrue de prendre soin des bénéficiaires présent·es à Montréal, ceux des bénévoles des groupes de bienvenue sont ancrés à la fois dans l'esprit du don et du *care* au

sens de « caregiving » (Paperman 2015). L'éthique du *care* qui vient guider ici l'analyse permet d'ailleurs de commenter plus finement les asymétries et inégalités ayant particulièrement affecté les DA durant la pandémie.

Impact de la pandémie sur les demandeur·euse·s d'asile et les organismes leur venant en aide

Rappelons qu'à partir de la déclaration de l'état d'urgence sanitaire le 13 mars 2020, le gouvernement a annoncé des mesures telles que l'incitation au télétravail, la fermeture de plusieurs lieux publics, des écoles, des garderies, des commerces non-essentiels (« Ligne du temps COVID-19 au Québec. » s.d.). Le 24 mars, Québec a ordonné la fermeture de tous les services à l'exception des services essentiels. Non sans incertitude, les organismes communautaires autonomes étaient autorisés à poursuivre leurs activités (Nicolas et Lepetit 2022). La réouverture des services de garde dans la Communauté métropolitaine de Montréal a dû attendre jusqu'au 1er juin 2020, et c'est au mois de juillet que les employé·es ont été autorisé·es à revenir au travail à condition de porter le couvre-visage (« Ligne du temps COVID-19 au Québec. » s.d.). Le choc causé par la déclaration de l'état d'urgence (le 13 mars au Québec, le 2 mars à Montréal) a par la suite fait place à différentes phases de confinement et reconfinement, durant lesquelles les mesures sanitaires variables ont influencé chaque fois différemment les activités quotidiennes de toute la population québécoise (« Ligne du temps COVID-19 au Québec. » s.d.).

La pandémie a affecté plus durement les populations déjà marginalisées et a exacerbé les effets de pauvreté et d'exclusion sociale chez les femmes, les personnes immigrantes et issues des communautés racisées, en raison de leur « surreprésentation dans les services essentiels ou de leurs conditions de vie rendant difficile l'application des mesures sanitaires » (Nicolas et Lepetit 2022, 9). Les DA étaient en effet davantage à risque de contracter la maladie, en plus de subir les contrecoups du ralentissement de l'économie et de la fermeture des activités non-essentiels. Selon cette étude réalisée par l'Institut universitaire SHERPA (Cleveland et al. 2020) durant le premier confinement (avril à juin), cette population a été vulnérabilisée sur plusieurs plans : elle a connu des difficultés d'accès au dépistage ou aux soins même en bénéficiant du Programme fédéral de santé intérimaire (équivalent à la couverture de la Régie de l'assurance maladie du Québec), en raison d'une hésitation à consulter les services de santé ou du refus de cliniques à offrir des services gratuitement. Plusieurs ont été mis à risque sur leur

lieu de travail, en raison des difficultés à respecter les règles de distanciation ou du manque d'équipement de protection :

La plupart des décès de la COVID-19 au Québec étaient en milieu de vie fermé (notamment les CHSLD) et les travailleurs de la santé comptent pour 23% des cas d'infection (DRSP, 2020b). Les immigrants, les minorités visibles, et les femmes sont surreprésentés dans la première ligne du système de la santé, notamment comme PAB (voir Tableaux 1 et 2), ce qui est reflété dans les décès des travailleurs de santé (Stevenson & Shingler, 2020) (Voir section: Travailleurs du secteur de la santé). Selon les estimations, environ 1000 demandeurs d'asile arrivés depuis 2017 travaillent comme PAB, à risque élevé malgré leurs statuts migratoires précaires (Schué, 2020). (Cleveland et al. 2020, 18).

En termes de logement, plusieurs vivaient en colocation, dans un logement insalubre ou exigu où il leur était impossible de s'isoler. Les familles et les enfants ont aussi été particulièrement touchés, puisque la fermeture des écoles a obligé les enfants à suivre les cours à distance dans des conditions inadéquates. Par ailleurs, beaucoup de DA ne comprenaient pas le français ni l'anglais ou avaient un bas niveau de littératie, donc avaient de la difficulté à saisir les directives de la santé publique et les informations sur les ressources accessibles. Pour finir, la pandémie a causé davantage de stress et de détresse psychologique, pour plusieurs raisons : peur de contracter la COVID-19 au travail, allongement des délais de traitement de dossier de demande d'asile et autres procédures, difficultés financières, interruption des services à domicile qu'ils·elles recevaient avant la crise sanitaire... Selon le SHERPA, des groupes ont rapporté une très grande détresse chez de nombreuses mères monoparentales allant des crises de panique aux pensées suicidaires (Cleveland et al. 2020).

Une étude de l'IRIS auprès de 700 organismes confirme que la crise a causé une « augmentation des besoins des populations rejointes (besoins de base, isolement et détresse psychologique) et des inégalités déjà existantes » et qu'elle a affecté « de plein fouet certaines populations dont en particulier les femmes, les communautés racisées, les personnes en situation de pauvreté, celles à statut migratoire précaire et les personnes âgées » (Couturier et Fortin 2021, 19). Selon l'Observatoire de l'action communautaire autonome (ACA), les effets de la pandémie sur ces populations et ces organisations ont été répartis sur différentes phases, selon les mesures sanitaires en place (Nicolas et Lepetit 2022), si bien que la réaction des organismes se serait faite en trois temps : « bouleversements, adaptation, redéfinitions » (Nicolas et Lepetit 2022, 20). Un premier portrait de la situation du milieu communautaire durant le premier confinement montre l'adaptation rapide dont les organismes ont dû faire preuve. Les

groupes ont en premier lieu dû réduire au maximum les contacts avec leurs bénéficiaires et adopter de nouvelles pratiques afin d'éviter la transmission du virus, si bien que le télétravail a été implanté dans 70 % des cas (Couturier et Fortin 2021).

Côté services, beaucoup de groupes se sont concentrés sur les besoins urgents (comme l'a fait le Collectif Bienvenue) comme le dépannage alimentaire, le soutien psychosocial, la diffusion des informations et des consignes et leur traduction, l'accompagnement pour faciliter l'accès aux mesures financières du gouvernement, etc. (Cleveland et al. 2020, 8). Dans l'ensemble, il faut comprendre que l'urgence a « amené les organisations à adapter radicalement leurs pratiques, à les simplifier, à accélérer des pratiques émergentes ou à en inventer de nouvelles », selon l'Institut Mallet, qui a mené une série d'entrevue auprès d'acteurs du secteur philanthropique (Institut Mallet 2020, 1).

Sur le plan du financement, de nombreux programmes publics d'aide financière ponctuelle ont été mis sur pied par les gouvernements provincial, fédéral, la Ville de Montréal et les fondations philanthropiques, pour divers secteurs⁸ (en particulier l'itinérance et la violence faite aux femmes) et territoires (par exemple des arrondissements dont la proportion de personnes à risque était plus élevée). Or, ils se sont avérés dans l'ensemble « inefficaces en raison de la complexité liée à la multiplication des fonds, de leur inadéquation avec les besoins et réalités des groupes, et de leur lourdeur administrative » (Nicolas et Lepetit 2022, 143). Selon le regroupement, seule la moitié des organismes communautaires ont profité de ces subventions et fonds d'urgence, connaissant du même coup des difficultés financières liées à des dépenses imprévues pour gérer la crise, et ce particulièrement pour les organismes qui n'étaient pas financés à la mission (Nicolas et Lepetit 2022). Sur le plan des relations entre organismes, la pandémie a favorisé la création de nouvelles concertations et collaborations, et ce tant au niveau sectoriel que territorial (Nicolas et Lepetit, 2022). Or, ces nouveaux partenariats ont aussi voulu répondre à des pressions externes, notamment celle d'une action publique défailante. Selon l'Observatoire de l'ACA :

Certaines relations dites partenariales se sont plutôt traduites par une augmentation des pressions externes et des menaces à l'autonomie des organismes. En effet, les réseaux publics fortement déstabilisés par la crise, tels que le réseau de la santé et des services sociaux et le réseau de l'éducation, ont parfois cherché à sous-traiter aux organismes communautaires des services publics qu'ils peinaient à offrir (Nicolas et Lepetit, 2022, 126).

⁸ À noter qu'il n'y a eu aucun fonds d'urgence en immigration (Nicolas et Lepetit 2022, 154).

En guise d'exemple, une étude réalisée à Montréal-Nord a démontré que les demandes auprès des organismes ont augmenté et se sont diversifiées ; sur le plan du logement et de la sécurité alimentaire, cette demande était si forte que le milieu n'avait pas la capacité d'y répondre entièrement (Heck et al. 2022, 39). Selon ce rapport, « [l]es organismes ont dû trouver des manières innovantes, parfois bricolées, pour répondre à l'ensemble de ces demandes ». La dynamique du quartier a donné lieu à un « élargissement des champs d'action des organismes de Montréal-Nord et de leur population cible » (Heck et al. 2022, XVII), ce qui est également le cas du côté du Collectif Bienvenue. La section qui suit vise à décrire la façon dont l'organisme a « bricolé » sa propre réponse à cette crise, qui ressemble en plusieurs aspects à ce qui est rapporté ci-haut.

Description de l'adaptation du Collectif Bienvenue

Notons d'abord que les activités du Collectif Bienvenue ont été considérées comme essentielles, bien que d'importants ajustements aient dû être apportés à son fonctionnement afin de limiter la propagation du virus. Comme la plupart des organismes (Couturier et Fortin 2021; Heck et al. 2022), le Collectif Bienvenue a instauré le télétravail, s'est concentré sur les besoins les plus urgents en termes de santé et a limité l'engagement bénévole à des activités virtuelles. Son adaptation survient en deux temps : d'abord une réaction dans l'urgence qui amène l'organisme à faire du dépannage alimentaire (525 livraisons de nourriture à 179 familles (Collectif Bienvenue 2021)) et de la livraison d'équipement de protection (surtout auprès des organismes communautaires), puis dans un deuxième temps la mise en place de deux projets plus permanents et qui visent le bien-être de populations immigrantes déjà installées à Montréal. Ces deux projets sont les Groupes de bienvenue, puis le Guide de bienvenue. Tel que nous le verrons, les deux projets ont pris forme en même temps que la volonté des employé-es et des membres du conseil d'administration de participer aux actions locales d'autres organismes montréalais.

Bien que le Collectif Bienvenue ait connu les mêmes difficultés que les autres organismes montréalais durant la pandémie, nous notons durant les années 2020 et 2021 que les différents ajustements et changements apportés à l'action de l'organisme lui ont permis de poursuivre sa « croissance » entamée en 2019, et ce malgré l'importante diminution des arrivées de migrant-es à la frontière. Il n'a pas connu la baisse de revenu anticipée par certaines institutions philanthropiques (Imagine Canada 2020). En effet, durant les années 2020 et 2021, les revenus

de l'organisme ont plus que triplé. Le rapport annuel 2020-2021 de l'organisme indique des revenus de 653 904 \$, par rapport à 212 701 \$ en 2019. Le Collectif Bienvenue reste à ce stade largement financé par des fondations (428 038 \$) et des dons (180 758 \$) d'individus et d'entreprises. Ses revenus provenant d'enveloppes publiques se limitent à un montant de 34 193 \$, qui ont servi à financer le projet des Groupes de bienvenue (Ville de Montréal 2020).

Donateurs et donatrices 2020-2021			
Entreprises	Centraide du Grand Montréal	The Niro Family Foundation	Allix Duhaime-Ross
Caisse de dépôt et placement du Québec	Fondation de la Famille Claudine and Stephen Bronfman	Fondation Familiale Trotter	Anne Bauraind
Fednav	Fondation J. Armand Bombardier	Wener Family Philanthropy Fund	Birgitte Rump
Woods s.a.n.c.r.l.	Fondation McCarthy Terault	Particuliers	Catherine Lu
Groupe Brissette	Fondation Mirella and Lino Saputo	5,000 \$+	Chris Arsenault
Intact Corporation Financière	Fondation Prythula / Charpentier	Frederic Cotnoir	Christin Tewfik
Katrin Leblond Design	Fondation R. Howard Webster	Kate Sorbara	Colette Pilon et Howard Bergman
Les Affûtés	Reach Montreal Baptist Church	Mason Poplaw	Dan Horner
Mandy's Salades Gourmandes	Second Harvest Food Support Committee	Nathalie Bissonnette	Emmanuel Grondin
Modo Yoga	The Bluida Foundation	1,000-4 999 \$+	Helene Beauchemin
Power Corporation	La Fondation Hylcan	Adam Allouba	Jennifer Boire
PWL Capital Inc.	Fondation J.W. McConnell	Jessica Pathy	Judith Ritter
Zendesk	La Fondation	Lucy Riddell and Katherine Nikidis	Marcia McKenzie
Fondations et organismes charitables	Fondation de la Famille Brian Bronfman	Marie Deschamps	Mark Sorbara
		Matthias Fretz	Maxime Gobeil
		Myrill Solaski	Michel Racine
		250-999 \$+	Modo Yoga International
		Alain N. Tardif	Myrill Solaski
		Alejandra Peláez Soni	Noelle Sorbara
			Norma Monette
			Nushin Nakhjavani
			Patrick Lefebvre
			Paul Gobeil
			Sohrab Abizadeh

Figure 4 : Capture d'écran du Rapport annuel 2020-2021 de l'organisme listant les donateurs et donatrices

Source : (Collectif Bienvenue 2021, 18)

L'équipe salariée a elle aussi plus que triplé, comptant au début de l'année 2021 un nombre de 14 personnes. Le conseil d'administration compte 13 membres, dont plusieurs cofondateur·trice·s ainsi que trois personnes ayant été accompagnées par l'organisme en tant que demandeuses d'asile. Le nombre de dons et de livraisons est lui aussi en augmentation : 536 nouvelles familles (2144 personnes) ont été soutenues par l'organisme (Collectif Bienvenue 2021). Il faut mentionner que durant la période du premier confinement, la collecte des dons a été suspendue par l'organisme (notes de terrain) afin de limiter le nombre de personnes présentes à l'entrepôt ; comme les bénévoles n'y étaient pas admis·es, personne ne pouvait effectuer le tri des dons. Or, le Collectif Bienvenue a tout de même effectué 767 collectes et 606 livraisons de meubles, une augmentation par rapport à 2019 (Collectif Bienvenue 2021). La carte des collectes montre que la provenance des dons s'élargit en 2020 à plusieurs secteurs situés dans l'ouest de Montréal, davantage qu'à l'est. Les collectes demeurent néanmoins concentrées dans les secteurs centraux, en particulier à Outremont.

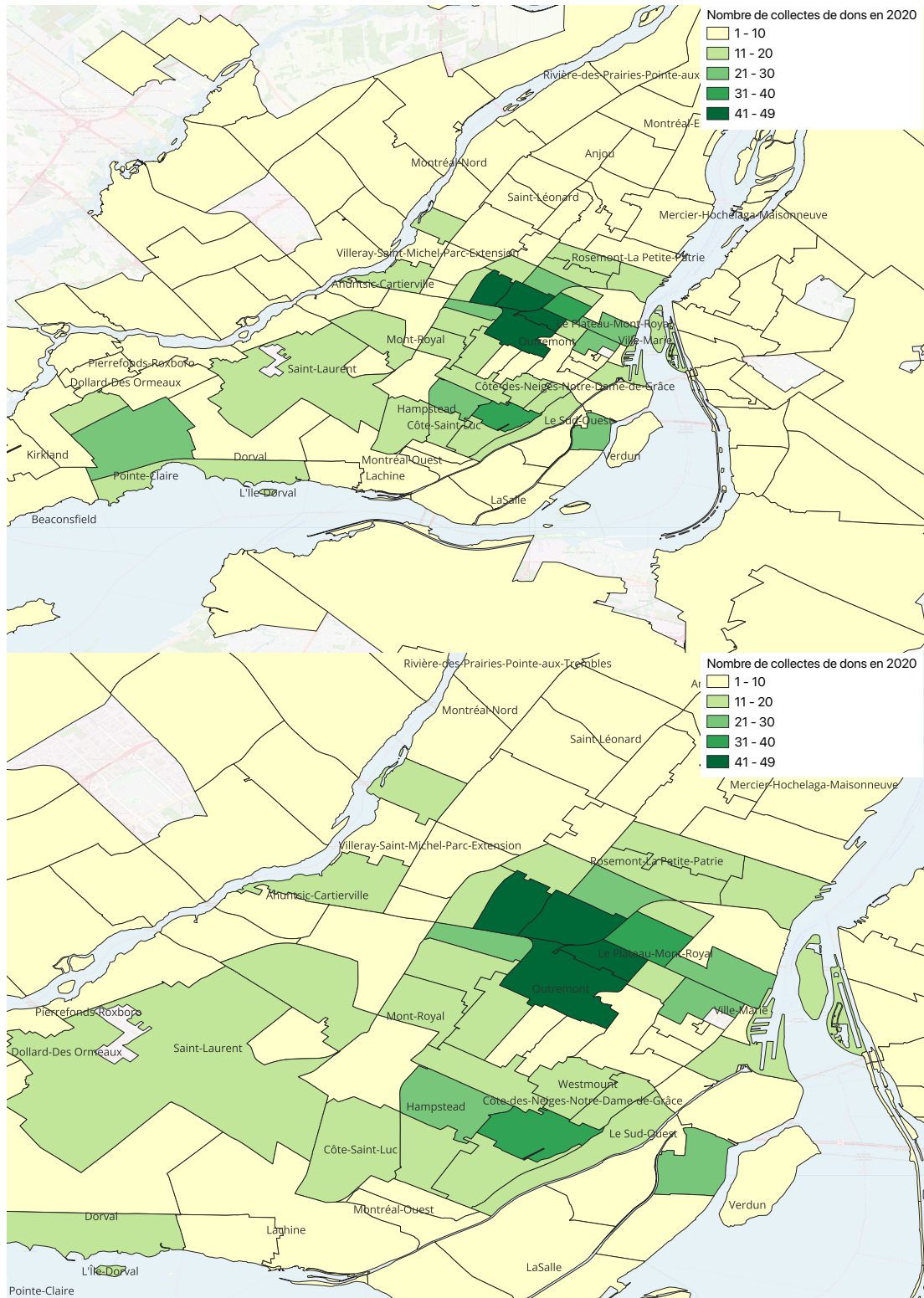


Figure 5 : Répartition des dons offerts au Collectif Bienvenue par région de tri d'acheminement (RTA) en 2020
 Source : Paquette 2022

Réaction à la crise : action centrée sur le dépannage alimentaire

Dès l'instauration du confinement, l'équipe salariée a entrepris de contacter d'ancien-ne-s bénéficiaires de l'organisme, notamment pour s'assurer que les consignes gouvernementales se rendaient à leurs oreilles (notes de terrain), mais aussi pour connaître leurs besoins urgents. En peu de temps, l'équipe a constaté qu'en plus des risques de contracter la COVID-19, les familles faisaient face à des problèmes d'approvisionnement en nourriture.

Au bout de quelques appels, moi j'en ai fait je pense quatre, et c'est clair, avant d'avoir un canapé, tu as besoin que tes enfants soient nourris, je pense que c'est... ça nous est apparu très rapidement. En fait au début on faisait des appels de *check-in*, comme "est-ce que ça va, est-ce que vous êtes malades, est-ce que vous connaissez les numéros à appeler si vous avez besoin de vous faire tester" et tout, et en fait on s'est rendu compte que c'était surtout l'accès à la nourriture, le problème. (Entretien employé·e 5)

Selon quelques employé·es et mes observations, de nombreuses banques alimentaires ont temporairement fermé leurs portes, ce qui a pris plusieurs familles au dépourvu. Quelques personnes avaient quant à elles peur de mettre les pieds à l'extérieur de leur logement ou ne souhaitaient pas exposer leurs enfants au risque de contracter la COVID-19 dans les transports en commun (Entretien employé·e 5). De plus, bon nombre de personnes tombées malades et confinées à la maison ne pouvaient compter sur le soutien d'un réseau pour se nourrir. Certaines banques alimentaires n'ont pu rouvrir qu'au mois de juin (« Compte rendu - État de situation Covid-19. » 2020), et les informations sur les ressources qui étaient restées ouvertes parvenaient au compte-goutte (notes de terrain).

Le Collectif Bienvenue a donc entrepris d'offrir un nouveau service de dépannage alimentaire, en collaborant avec des organismes et banques alimentaires de plusieurs quartiers. Tandis que seuls les articles ménagers vraiment essentiels étaient livrés aux nouveaux·elles arrivant·es (matelas, articles de cuisine, jouets pour enfants) à partir de son entrepôt, l'équipe s'est concentrée sur la livraison de paniers alimentaires et d'équipement de protection (Entretien employé·e 5). Ce pivotement a demandé une importante réorganisation des pratiques de l'équipe du Collectif Bienvenue : il lui a fallu faire appel à de nouveaux partenaires pour s'approvisionner en denrées, en même temps que coordonner une équipe bénévole pouvant prendre note des besoins en nourriture des familles et participer aux livraisons. Le tout s'est fait assez rapidement, tel que peut en témoigner un·e employé·e : « So in a week, we completely

changed our organization to respond to that need. 80 % of our operations were [from that point on] focused on food security » (Entretien employé·e 2).

Le rapport annuel 2020-2021 de l'organisme précise aussi que des milliers de masques ont été distribués aux familles et à des organisations comme : « des banques alimentaires, des hébergements et des centres communautaires, tels que La Corbeille, Carrefour Saint-Michel, Abri d'Espoir, Lachine Multicultural Resource Centre, Concert'Action Lachine et la Fondation de la Visite » (Collectif Bienvenue 2021, 12).

La route effectuée par les camions de livraison de l'organisme a donc été modifiée pour passer par les banques alimentaires et organismes de certains quartiers (Saint-Michel, Rosemont—Petite-Patrie, Montréal-Nord, Bordeaux-Cartierville, Longueuil, Brossard, Saint-Henri), puis livrer les paniers aux familles résidant à proximité. « On a essayé de faire ça par zone, qu'un peu dans tous les quartiers où on connaît des familles, on ait un partenariat avec une banque alimentaire qui va nous laisser venir chercher des paniers » explique un·e autre employé·e (Entretien employé·e 5). L'action du Collectif Bienvenue s'est alignée avec le mode de fonctionnement territorialisé de ces banques alimentaires, qui répondent souvent à des populations réparties dans des secteurs bien délimités (à l'aide des codes postaux), bien que des organismes aient des mandats régionaux, par exemple le Marché Bon Accueil (notes de terrain) (« À propos. » s.d.).

Le mot partenariat est bien choisi, puisque les collaborations avec les banques alimentaires et avec les autres organisations n'étaient en effet pas qu'à sens unique. Les livraisons que le Collectif Bienvenue réalisait pour ses bénéficiaires l'ont aussi amené à constater la difficulté pour les banques alimentaires d'opérer dans le contexte de la pandémie (Gris Roy 2020). L'équipe du Collectif Bienvenue et quelques bénévoles ont donc offert de participer à la livraison de denrées pour ces organisations. Cela a eu pour effet d'élargir la clientèle cible du Collectif Bienvenue de façon temporaire, puisque les clients de ces banques alimentaires n'étaient pas nécessairement des DA. Peu importe leur statut, ces personnes pouvaient être inscrites sur les listes de livraison :

We really tried not to discriminate between refugee claimants, refugees, or really like, anyone, during that time, if you were hungry and you didn't have a support system to bring you food, we would try to help. Although the majority of people who were put on our list were refugees, because of who we were, like the people who referred people to us also knew that. (Entretien employé·e 2)

Vraiment, le Marché Bon Accueil ça a été un de nos gros partenaires, ils nous ont beaucoup aidés, et puis après on a aussi fini par faire des livraisons pour eux, enfin pour les aider parce qu'ils faisaient tout ça avec des bénévoles alors c'était quand même assez impressionnant. [...] Et puis Carrefour populaire St-Michel aussi, pareil, juste parce qu'on avait la capacité de les aider et qu'eux, c'est très restreint au quartier St-Michel où on avait beaucoup de familles et donc eux on a proposé de les aider (Entretien employé-e 5)

S'agirait-il là d'un don-contre-don entre organismes? Nous reviendrons sur la concertation à la section suivante. Notons d'abord que les premiers gestes du Collectif Bienvenue ont été guidés par le même impératif d'urgence qui a poussé d'autres organismes à réagir durant le premier confinement (Institut Mallet 2020).

Retour du bénévolat auprès des familles

Pendant que les employé·es étaient occupé·es à coordonner les trajets auprès des banques alimentaires (et notons que cela a demandé une importante logistique (Entretien employé·e 5)), des bénévoles téléphonaient aux familles pour remplir un formulaire indiquant les besoins de ces dernières. Ayant mobilisé un bon réseau de bénévoles depuis ses débuts, le Collectif Bienvenue a pu recruter rapidement une vingtaine de personnes pour réaliser ces appels, d'abord surnommés les « covid calls » puis transformés en « Groupes de bienvenue » au mois de juin. Entre mars et juin 2020, 600 appels ont été réalisés par ces bénévoles des « covid calls », ce qui a permis au Collectif de répartir ses livraisons de nourriture et de récolter suffisamment d'informations pour orienter les prochaines actions urgentes à mettre en œuvre. Ce travail de recrutement, qui avait débuté quelque temps avant l'arrivée de la pandémie, s'est avéré utile lorsque le besoin s'est présenté, explique un·e employé·e :

On avait déjà dédié on va dire, une partie de notre énergie à autres choses que les meubles, c'est à dire le programme des Groupes de bienvenue, c'est juste qu'on l'a très rapidement pivoté en se rendant compte que les gens avaient besoin de nourriture. On a dit : on a ce programme, on a déjà des bénévoles intéressés, on s'est dit qu'on allait continuer les appels et organiser l'accès à la nourriture. (Entretien employé·e 5)

Plusieurs bénévoles rapportaient lors de réunions virtuelles hebdomadaires avec des membres employé·es du Collectif Bienvenue que les familles manquaient d'information sur les ressources variées accessibles dans leur quartier et avaient besoin d'un accompagnement plus serré (besoins en couches pour bébé, difficulté de rejoindre certaines banques alimentaires,

problèmes d'emploi, de revenus et questions pour comprendre les prestations financières d'urgence (Notes de pré-terrain, mars et avril 2020)). Les informations (heures d'ouvertures, modes de fonctionnement) n'étaient malheureusement pas toutes accessibles en ligne, que ce soit sur les sites Internet des organismes qui sont rarement mis à jour, ou même sur leur page Facebook. Les barrières de la langue demeuraient aussi pour les nouveaux·elles arrivant·es et pour certaines personnes bénévoles qui ne parlaient pas français (notes de terrain).

Les employé·es ont constaté en même temps que les autres organismes des failles dans les services publics en temps de pandémie, notamment des difficultés de communication des consignes et difficulté à rejoindre les populations comme les DA. Or, il s'agit d'une expertise que le Collectif Bienvenue a acquis en œuvrant auprès de ces populations depuis 2018. Afin d'informer ses bénéficiaires le plus rapidement possible, l'équipe du Collectif Bienvenue a créé une page « Info-Covid-19 » sur son site Internet, où étaient listées différentes ressources ouvertes et leurs coordonnées, en particulier les banques alimentaires des différents quartiers. Selon l'organisme, ce bottin a été utile à « de nombreuses agences pour référer des clients aux banques alimentaires » (« Sommaire de notre réponse COVID-19. » 2021). La page web a été visitée plus de 3000 fois entre mars et juin. Il s'agissait en effet d'une des seules listes à jour en circulation à Montréal, hormis un autre document collaboratif, un « google sheet » qui a aussi circulé en ligne parmi les intervenant·es communautaires (notes de pré-terrain 2020).

L'ensemble de ces efforts, en plus de viser à venir en aide et informer les DA, concernait aussi la lutte à la COVID-19, au sens où la diffusion d'informations concernant la pandémie et la divulgation de conseils personnalisés pouvait contribuer à limiter le nombre de personnes contractant la maladie. Les employé·es et bénévoles avaient comme l'ensemble de la population en tête d'« aplatir la courbe » (Radio-Canada 2020) du nombre de cas de COVID-19 et de participer au maintien de la santé publique.

Redéfinition de son action : zoom sur deux nouveaux projets

Dans les mois qui suivent le premier confinement, le Collectif Bienvenue est toujours devant un assèchement des référencements en provenance du PRAIDA. Les frontières toujours fermées, il lui faut donc continuer de venir en aide aux populations déjà présentes sur le territoire montréalais. Deux projets prennent alors forme, visant la recension et diffusion des ressources

accessibles aux DA à Montréal, puis un accompagnement personnalisé par des personnes bénévoles réparties par quartiers.

Création du Guide de bienvenue

Le Guide de Bienvenue est une plateforme web d'information visant à répondre à toutes les questions courantes qu'une personne demandeuse d'asile peut se poser à son arrivée à Montréal. La mise en place de ce projet a débuté en septembre 2020 et a été financé en partie par Centraide. La société de développement logiciel Zendesk a quant à elle contribué à la conception de la plateforme en ligne au moyen de son programme Tech for good (Collectif Bienvenue 2021).

À la fin de l'été 2020, l'équipe a embauché une responsable de projet, une travailleuse sociale (dont les services ont aussi été utiles aux bénévoles des Groupes de bienvenue et au soutien psychosocial durant la pandémie), et a fait appel aux services de consultantes pour réviser les réponses aux questions courantes (des demandeuses d'asile et une ancienne stagiaire s'identifiant à la communauté LGBTQia2+) (Entretien employé-e 3).

Le Guide de bienvenue est né d'un désir (entretenu depuis le début de l'initiative Action Réfugiés Montréal) de mieux informer les DA de leur parcours d'immigration sur le plan administratif et social, de leurs droits et des particularités concernant les ressources montréalaises, afin de faciliter leur processus d'installation. En 2019, le Collectif Bienvenue distribuait une liste des organisations et institutions pouvant aider les DA dans leur quartier (produite par le PRAIDA), or il revenait à la personne de téléphoner à chacune des ressources listées afin de connaître son fonctionnement, ou poser des questions sur ses droits. Le nouveau bottin virtuel des ressources comporte à la fois les bonnes adresses et les réponses à des questions courantes.

It's a resource tool, for refugee claimants to navigate the resources in Montreal. It's huge, it's very broad. It ranges from what is the... how to claim asylum all the way from where to find a dentist, how to find groceries in your neighborhood. What is a lease, what are my housing rights. So, it's really, really broad. (Entretien employé-e 3)

Les ressources listées dans ce guide sont triées par secteur ainsi que par quartier : droits et ressources liées au logement, au processus légal d'immigration, aux enjeux LGBTQia2+, à la santé, à la scolarisation ou au service de garde des enfants, à l'emploi, etc.

[For example] the health would be the main topic and then it goes down into perinatal health, and then we'll talk about like, what are your rights, what kind of tests are covered under the federal health plan, etc. And then we'll talk about how to find a doctor, and then we'll go down by neighborhoods, like perinatal classes per neighborhood, breastfeeding support per neighborhood, having material support by neighborhood, you know like baby clothes, and we'll talk about the different community resources, like Fondation de la visite, and different community services that offer halte-garderie, and or visiting... so it will be broken down by neighborhood too. (Entretien employé·e 3)

Une telle répartition des ressources permet au Collectif Bienvenue d'encourager les DA à consulter des ressources à proximité de leur lieu de résidence, ce qui a aussi pour effet de faciliter leur accès à ces ressources, compte tenu des difficultés qu'ont plusieurs à se déplacer. Par ailleurs, certaines de ces ressources ciblent elles-mêmes les résident·es de certains arrondissements ou quartiers (notes de terrain) et fonctionnent davantage sur la base d'une action locale que régionale.

Le retour des Groupes de bienvenue

Le deuxième projet concerne la mise en place, ou le retour, des Groupes de bienvenue, qui découle du modèle des jumelages entre familles Montréalaises et immigrantes ayant servi de tremplin au Collectif Bienvenue en 2017 (voir chapitre quatre). Tandis que son fonctionnement reposait au départ sur la prise en charge individuelle d'une famille, le programme mis sur pied en 2020 consiste à former des groupes de bénévoles dédiés à des secteurs spécifiques de la ville où se sont installés les DA accompagné·es par le Collectif Bienvenue depuis le début de l'initiative. Le principe est que les bénévoles accompagnent de façon directe et personnalisée les familles de ces quartiers et les réfèrent à des organismes locaux, tout en appuyant le Collectif Bienvenue dans l'identification des besoins sur le terrain. L'objectif plus large est de créer un premier réseau social pour ces familles souvent isolées (Entretien employé·e 2, notes de terrain).

Les quartiers identifiés et délimités par l'organisme lors du lancement du programme et durant mes observations étaient les suivants : Montréal-Nord, le « Sud-Ouest—Rive-Sud—Centre-Ouest », « Centre-Ville—Ouest—Laval », Montréal-Est et L'Ouest-de-l'Île. L'idée de les répartir par quartier vise à former des bénévoles « experts » de ces secteurs (Entretien employé·e 2).

Having one person who can talk to a family, understanding what their needs are, and then be, okay, I can have a general understanding of the school system, I have a general understanding of [the resources]. Also that's why we decided to do it in neighborhoods, as much as possible. (Entretien employé·e 2)

Dès 2019 on commence à se rendre compte que ça va être plus efficace si on a des bénévoles permanents dans les endroits névralgiques où on a nos clients, versus faire un jumelage à la pièce pour chacune de ces familles-là. Ça, c'est encore en transition, mais ce vers quoi on tend, c'est d'avoir des gens d'accueil, des bénévoles d'accueil, mais sur une base permanente dans chacun des quartiers. (Entretien membre du CA1)

Selon des employé·es, les bénévoles sont en mesure de dépister les problèmes les plus urgents en même temps qu'ils·elles apportent un soutien émotionnel aux familles.

You know, [as a DA] you're not going to distinguish from a volunteer and a social worker, or a doctor, you're just going to tell the first person who calls you, which is amazing with the volunteers, that's what happened with the "covid calls", people were calling about food, and then people were like, I haven't slept in three days because I'm having panic attacks. (Entretien employé·e 3)

À noter que les problèmes urgents sont pris en charge par la travailleuse sociale de l'organisme, embauchée durant la pandémie. Tandis que d'un côté l'organisme « travaille à construire des relations durables avec les acteurs clés des différents quartiers » (Entretien employé·e 2), les bénévoles agissent comme le « réseau social » des DA et acquièrent les connaissances nécessaires à leur accompagnement. Davantage que de venir en aide en livrant des meubles et articles ménagers, ces deux projets importants pour le Collectif Bienvenue dénotent la volonté de l'équipe à améliorer le bien-être et les conditions de vie globales des familles qu'il accompagne.

C'est pour ce projet que le Collectif Bienvenue a obtenu son premier financement public : un montant de 40 000 \$ a été approuvé par le comité exécutif de la Ville de Montréal en juillet 2020 dans le cadre du financement de trois projets visant « l'accueil et l'intégration des demandeurs d'asile et des personnes sans statut légal à Montréal », via les enveloppes du BINAM (Ville de Montréal 2020).

Participation à l'action concertée dans les quartiers

Face à la dégradation rapide des conditions de vie de plusieurs familles DA, en même temps que la diminution considérable du nombre de familles nouvellement arrivées, le Collectif Bienvenue choisit de rediriger ses dons et ses actions vers des personnes déjà installées à Montréal. En participant à l'effort des banques alimentaires et en rejoignant plusieurs ressources pour nourrir ses bottins d'information, l'organisme s'insère désormais dans un écosystème beaucoup plus large et commence à multiplier ses relations avec les autres organisations présentes à Montréal ; le tout afin de faire bénéficier les DA de davantage de services, mais aussi de venir en aide à ces organismes et à de nouvelles populations avec qui il entre en contact. Plusieurs organismes et institutions ont en effet souhaité pouvoir référer des familles au Collectif Bienvenue, ce qui a été rendu possible durant la pandémie. La directrice de l'époque explique que des partenaires se sont ajoutés, en même temps que de nouvelles clientèles à accompagner :

Because of the borders closing, we were able — and this is our big opportunity — to go back to the people didn't help before. And now we're able to provide them with furniture. That has made an increase of our partnerships : we work with approximately 40 partners now, because PRAIDA has way less families, and other organizations have tons of families that had been wanting to refer to us for months and months. For years, they would call us, saying "hey, we have this family, they've been here 6 months" and we had to reply "Oh, sorry we can't help them, we only help those who just arrived". Our new partners are integration centers, CLSCs, Maison Bleue, centers for low-income women, etc. Any place that deals with refugee claimants, we try to partner with them. Like school boards are now asking to be our partner, because they are realizing that some students are sitting on the floor at home. (Entretien employé·e 2)

Le rapport annuel 2020-2021 de l'organisme (Collectif Bienvenue 2021) liste de nombreux partenaires, en majorité issus du secteur privé : les partenaires sont composés à la fois d'organisations qui aident le Collectif Bienvenue dans sa mission et d'organisations qui lui réfèrent des personnes à accompagner.

Liste des partenariats			
Services	Recyc-Matelas	McGill Spanish and Latin American Student Association (SLASA)	Emily Ingram
LIDD	Asset Science (tablettes)	Samuel Center for Social Connectedness (SCSC)	Fannie Lemay
ThermaPro Solutions	Operation Bonne Mine (Fournitures scolaires)		Isabelle Deschamps
Groupe Dayan	Karina Naim and Sportira (Masques)		Joulia Elhami
Analysis Group			Mandy's Salades Gourmandes
Zendesk			Marie Pierre Lardeau
Desjardins	Schools/ organizations	Special Projects	Nadine Medawar
Caserne, Cath Laporte, Ingrid Enriquez-Donissaint	Orchard House	Diagonale Centre des arts et des fibres du Québec	The Oberoi Rising Dreams Foundation
Furniture Bank Network	St. Georges	Boustan	Rachelle Claveau
Furniture Link	Buissonniere	Katrin LeBlond	Robyn Matthews
FAQDD & Maillon Vert	Étoile Filante	Ngozi Paul of Emancipation Arts	Sophie Deschamps
CDPO Impact 20-35	Collège Stanislas	POP Montreal	
Furniture Bank	Guy Drummond	Modo Yoga	
Werkliv	Nouvelle Querbes	Musée McCord	
Civic Tech Mtl	Mont-Royal	SAESEM	
Lewis Handford	FACE	SUS Social Sustainability (McGill)	
Material/products	Selwyn House		
Avironex (Bottes)	Educare		
Oppens (Manteaux)	UNHCR		
App Group (Manteaux)	Les YMCA du Québec		
IKEA (Meubles et articles ménagers)	Oberoi Financial Group	Winter Baskets	
		Anna Weinberg	
		Cedar Park United Church	

Figure 7 : Capture d'écran du Rapport annuel 2020-2021 de l'organisme listant les partenaires

Source : (Collectif Bienvenue 2021, 20)

Selon mes observations, le Collectif Bienvenue a aussi accepté de livrer des meubles à des personnes sortant de l'itinérance durant l'été et l'automne 2020 (notes de terrain). Il est aussi arrivé que le Collectif soit approché par des ressources du domaine de la santé qui ne savaient pas comment rejoindre les DA, et qui souhaitaient offrir des services ou lancer des projets en santé publique.

Medical doctors approached us for example and said, "we have a Hepatitis C initiative, and we are trying to eliminate the illness on the island of Montreal and a lot of refugee claimants are coming and they don't know that they have it. If we can access them, we can give them treatments". So, if the Welcome Collective can access refugee claimants and offer information and free doctor's appointment, for Hepatitis C, it is the type of thing we can do. You know, so we can give information... (Entretien employé-e 2)

Le Collectif s'est alors positionné d'un côté comme une courroie de transmission pouvant servir à mettre en relation les DA et les institutions qui donnent des soins, et de l'autre comme un organisme pouvant accompagner ponctuellement de nouvelles clientèles à la recherche de meubles et d'articles ménagers de base.

L'ensemble de ces nouveautés a amené le Collectif Bienvenue à participer à des efforts collectifs que l'on a vu naître ou se renforcer dans plusieurs quartiers montréalais durant le confinement. En effet, la pandémie a été l'occasion de nouvelles concertations, tant au niveau local (entre organismes) que décisionnel (chez les fondations) (Couturier et Fortin 2021; Heck et al. 2022). L'exemple le plus probant est l'implantation d'une action territorialisée dans le quartier Montréal-Nord, l'un des plus durement touchés par la pandémie. La concertation et l'échange de services n'y est pas chose nouvelle, et la pratique s'est renforcée en temps de pandémie, particulièrement à Montréal-Nord : « Le contexte d'urgence, les besoins croissants des populations vulnérables jumelés au fort taux de propagation du virus sur le territoire ont créé une onde de choc dans le milieu communautaire qui s'est mis en action en mobilisant et même en créant de nouveaux réseaux de collaboration interorganismes et intersectorielle » (Heck et al 2022, 71)

Ce quartier a été la première cible du Consortium philanthropique COVID Québec, formé à l'initiative de Claire Trottier et rassemblant initialement quatre grandes fondations : Molson, Jarislowski, Trottier et Saputo (Rettino-Parazelli 2021). Ce consortium administré par la Fondation du Grand Montréal, en collaboration avec Fondations philanthropiques Canada visait à soutenir d'abord six⁹ plans d'actions locaux d'urgence misant sur la concertation des différents acteurs dans les arrondissements suivants, choisis notamment pour leur taux de pauvreté : Montréal-Nord, Ahuntsic-Cartierville, Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce, Mercier–Hochelaga-Maisonneuve, Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles et Villeray—St-Michel—Parc-Extension (Duprez 2020). Les quatre fondations ont d'abord injecté 600 000 \$ à Montréal-Nord, puis des fonds totalisant plus de 12,5 M\$ dans l'ensemble des secteurs, dont le nombre a atteint 26 en 2021 (Seboka et al. 2022).

La fréquence des livraisons du Collectif Bienvenue a cette fois été plus importante à Parc-Extension, à Montréal-Nord, à Saint-Michel, à Côte-des-Neiges, à Lachine et à Saint-Laurent, des quartiers d'installation des demandeurs d'asile mais aussi des secteurs où œuvrent les plus récents partenaires du Collectif Bienvenue qui lui réfèrent de nouvelles personnes ayant besoin de meubler leur appartement.

⁹ Cela fait par ailleurs écho à la démarche du BINAM, qui a ciblé huit territoires d'inclusion prioritaires pour le financement de 40 projets en 2020 : Anjou, d'Ahuntsic-Cartierville, de Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce, de Saint-Laurent, de Saint-Léonard, de Montréal-Nord, de Pierrefonds-Roxboro et de Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (Ville de Montréal 2018).

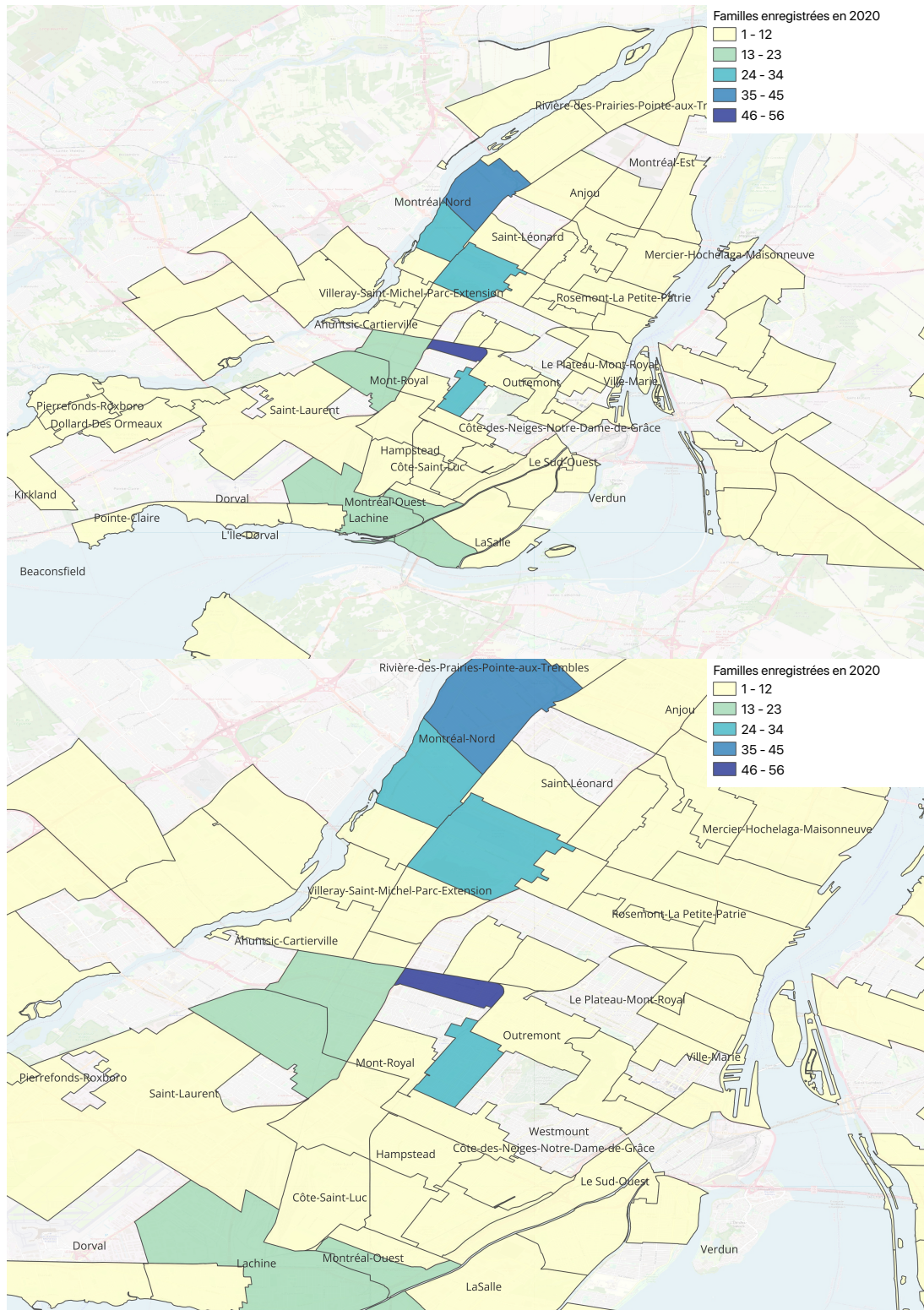


Figure 6 : Répartition des familles enregistrées auprès du Collectif Bienvenue par région de tri d'acheminement (RTA) en 2020

Source : Paquette 2022

Tout compte fait, l'action du Collectif Bienvenue, durant l'année 2020-2021, se tourne vers l'extérieur : durant l'ensemble de la crise, de nouveaux liens se créent entre le Collectif Bienvenue et des organismes communautaires, ce qui démontre un engagement pour la concertation et le bien-être qui dépasse la population des DA et concerne aussi d'autres populations vulnérabilisées par la crise.

Engagements nouveaux chez les employé-es et réflexion sur le plan politique

Tel que l'expliquent certain·es employé·es du Collectif Bienvenue en entretien, la pandémie a causé beaucoup de ravages au niveau de la santé et des droits des DA, mais a en même temps constitué une opportunité d'allouer des ressources pour participer à des efforts concertés à Montréal. Ces revirements de situation montrent en effet un important changement dans l'engagement de l'équipe de gestion du Collectif Bienvenue. En raison du ralentissement des arrivées à la frontière, le Collectif Bienvenue se retrouve avec moins de familles à accompagner, pour ce qui est de son volet de la livraison d'articles essentiels. Les meubles et articles moins prioritaires s'accumulent à l'entrepôt au début de la pandémie, si bien que l'équipe se demande quoi en faire. Tel qu'en témoigne un des employé·es : « it almost feels immoral to have all this stuff », en parlant de l'entrepôt rempli de meubles et d'articles ménagers en attente d'être livrés à de nouveaux·elles arrivant·es (notes de terrain). Une des questions soulevées est : doit-on continuer à ne desservir que les DA? Leur action est d'abord tournée vers les DA, mais aussi désormais vers la participation à des efforts locaux de lutte à la pandémie, puis d'amélioration des conditions de vie de diverses populations dans le besoin. Se profile à la fois un éclatement de ses territoires d'action et de ses populations cibles.

Les actions des employé·es lors des premiers ajustements rapides concernent toujours le don aux étranger·ère·s et reposent toujours sur la philanthropie (dons financiers pour le fonctionnement de l'organisme et denrées provenant de banques alimentaires). Mais la circulation de ces dons et l'aide apportée aux DA prend ici place dans un contexte de crise sanitaire : les décisions prises par l'équipe et les actions visent bien plus à *prendre soin* qu'à seulement livrer des meubles et articles ménagers, comme c'était le cas en 2018-2019. En temps de pandémie, le niveau de responsabilité et d'urgence n'est pas le même : on constate une accélération des pratiques, une augmentation du rythme de travail, et à une action à l'échelle plus large de la ville et des quartiers. Les actions s'inscrivent non seulement dans le registre de l'aide aux DA, mais aussi dans l'optique de contribuer à limiter la propagation du

virus et de participer aux efforts visant la santé publique. Ainsi, l'aide apportée ne concerne plus que les familles demandeuses d'asile seules, mais aussi l'ensemble de la population montréalaise, avec le partage de ses ressources et sa participation à des actions locales concertées... S'agirait-il alors de *care*, en même temps que de don et de philanthropie?

Alors que le Collectif Bienvenue imagine sa sortie de crise post-pandémique, il semble qu'une réflexion à saveur politique se tisse aussi en toile de fond de ses actions durant l'année 2020. Cette réflexion fait écho non pas à la situation à la frontière, mais aux débats entourant la question du racisme systémique et au mouvement antiraciste qui prennent de l'ampleur en 2020 après l'événement très médiatisé du meurtre de Georges Floyd par le policier Derek Chauvin à Minneapolis (Leboeuf 2021). S'il a été répété maintes fois et sur différentes plateformes que la pandémie exacerbe les inégalités de genre et de race, on en effet vu durant l'année 2020 des mouvements antiracistes enflammer plusieurs villes américaines et des manifestations à Montréal après des bavures policières ayant coûté la vie à des personnes noires et autochtones. Avec la pandémie, le travail habituellement invisibilisé et dévalorisé des employé·es du secteur du *care*, surtout des femmes et des personnes immigrantes ou racisées, fait désormais les manchettes. Selon deux autres membres du conseil d'administration, le contexte de la mort de George Floyd et des manifestations ont nourri une réflexion plus sérieuse et poussé l'équipe à adopter un ton plus « politique ».

Je te dirais que l'année dernière, Georges Floyd, tout ça, là ça a vraiment plus poussé nos conversations autour de ben... est-ce que nous on est colonialistes dans notre démarche, comment on s'assure qu'on ne l'est pas? (Entretien membre du CA 4)

On a pris comme un positionnement politique, et on veut aussi faire comme... du plaidoyer pour les demandeurs d'asile mais aussi pour la justice sociale en général et reconnaître les causes systémiques, du fait que les gens doivent quitter leur pays mais aussi les barrières auxquelles ils font face quand ils arrivent ici. [...] Et c'est quelque chose qu'on avait toujours un peu, ça faisait toujours un peu partie de notre pratique mais je pense que depuis la dernière année, avec le meurtre de George Floyd on a vraiment dit "ok là il faut vraiment être super proactifs, il faut vraiment le mettre dans nos politiques, il ne faut pas que ça soit une pratique qu'on fait juste comme ça là, faut vraiment le concrétiser". (Entretien membre du CA 3)

Le discours est partagé par un·e autre employé·e qui commente le travail de concertation accompli par le Collectif Bienvenue durant cette période en soulignant l'importance de rééquilibrer les forces entre organismes communautaires. Cette personne tient à nommer le

« privilège » du Collectif Bienvenue, qui durant la pandémie tente de « redonner » un peu de ses ressources aux autres organisations :

It's important to recognize, the partners, and the folks out there that have been working their butt off to do some of the stuff and they just don't have the resources, don't have the connections. [...] We're recognizing that, and we're listening, and we're building off the fact that our borders are closed, and that we've got all this stuff... (Entretien employé·e 3)

Deux nouveautés incarnent ce virage vers un discours plus politisé : la mise sur pied d'un comité « advocacy » (que nous pourrions traduire par *action militante* dans ce cas-ci), qui a publié une déclaration appelée « Vision and Values Statement » (Collectif Bienvenue s.d.), ainsi que des prises de parole dans les médias. Selon mes entretiens, ce comité est formé de membres du CA et d'employé·es qui réfléchissent ensemble aux prises de position du Collectif Bienvenue sur certains enjeux et qui doivent dans certains cas participer à des actions menées par le milieu communautaire. Ce comité a rédigé en 2021 une déclaration des valeurs du Collectif Bienvenue, qui vise à reconnaître entre autres le racisme systémique et les inégalités structurelles, et ce à l'échelle des migrations internationales — en voici un extrait :

Nous pensons donc qu'il est impératif, d'un point de vue moral, d'aller au-delà de la prise en charge humanitaire immédiate des demandeurs d'asile qui viennent dans nos communautés. En tant qu'organisation, nous devons dénoncer et combattre les systèmes de racisme, de suprématie blanche et de patriarcat ainsi que les réflexes coloniaux qui empêchent nos sociétés d'accueillir et de valoriser tous ceux qui viennent chercher refuge auprès de nous. Nous devons également nous attaquer aux causes profondes de l'oppression, tant ici que dans le monde, qui poussent les gens à quitter leur foyer. (Collectif Bienvenue s.d.)

Il faut reconnaître que la déclaration de l'organisme ne cible pas directement les gouvernements canadiens et québécois et reste assez large dans son propos. Cet extrait me semble toutefois intéressant puisqu'il semble rare que le milieu communautaire prenne aussi ouvertement la parole pour dénoncer de tels enjeux en employant ces termes. En effet, Bochra Manai (aujourd'hui Commissaire à la lutte contre le racisme à la Ville de Montréal), a affirmé lors d'une conférence donnée aux Midis de l'immigration de l'INRS que le milieu de l'action communautaire a trop souvent hésité à nommer le racisme et la discrimination systémique (Manai 2020).

Dans le cadre de la déclaration des valeurs du Collectif Bienvenue, l'équipe s'est aussi donnée des politiques d'embauche plus restrictives afin de prioriser les femmes immigrantes, racisées et monoparentales et pouvoir bénéficier de leur apport dans les décisions que prend l'organisme

(Entretien employé·e 2). Durant la pandémie, le mouvement des « Anges gardiens », fait aussi partie des discussions de l'équipe. Il s'agit d'un mouvement pour demander la régularisation des statuts des personnes ayant travaillé dans les services essentiels. La directrice Noelle Sorbara a justement été citée dans un média montréalais durant la pandémie pour demander la régularisation des « anges gardiens » (Drimonis 2020).

Une tension émerge alors entre la critique de l'action publique et la sollicitation de bailleurs de fonds, un enjeu que connaissent certainement beaucoup d'organismes communautaires compte tenu des logiques partenariales entretenues avec plusieurs bailleurs de fonds (Depelteau 2013). En effet, un membre du conseil d'administration a affirmé que des discussions avaient lieu au sujet des prises de position du Collectif Bienvenue, soulignant l'importance de bien contrôler l'image de l'organisme afin de ne pas « ne pas perdre de vue qu'on a besoin d'argent pour faire rouler tout ça » (Entretien membre du CA 1), voulant s'assurer que les bailleurs de fonds ne perçoivent pas le Collectif Bienvenue « comme étant un espèce d'organisme de gauche » (Entretien membre du CA 1).

Cela dit, les réflexions ont aussi servi la production d'un outil attendu par les bailleurs de fonds, soit la « Théorie du changement ». Il s'agit d'un document que doivent souvent soumettre les organisations lors de demandes de fonds à des fondations (Entretien employé·e 2), plus précisément, cet outil est l'un de ceux demandés aux organismes financés par les fondations alignées sur les principes du philanthrocapitalisme (Lefèvre 2020b).

All sorts of organizations are kind of asked to have [a Theory of change] at this point, if you want to apply for big funds or grants, if you want to apply to the McConnell foundation, or... there is a Theory of change where it's like, show us the process, like what's your vision, what's your impact, what are your activities that you're having, how are you going to measure that you're having that impact. (Entretien employé·e 2)

Il est intéressant de noter que le vocabulaire de la croissance mis de l'avant au chapitre cinq, qui n'a certes pas disparu durant la pandémie, laisse ici place à un discours plus critique qui vise à reconnaître l'asymétrie de la relation de don intrinsèque au Collectif Bienvenue, en même temps que des enjeux systémiques qui participent à la vulnérabilisation des DA. Cela ne semble pas empêcher le Collectif Bienvenue de continuer à faire appel à de grandes fondations philanthropiques et à des subventions publiques.

Retour des groupes de bienvenue et registres d'engagement des bénévoles

La dernière section permettra de plonger dans l'action des Groupes de bienvenue en compagnie de ses bénévoles, ce qui nous mènera au plus près de la relation entre l'organisme et ses bénéficiaires, et qui permettra d'illustrer plus finement la façon dont le don peut s'articuler avec la pensée du *care*. Il est important de noter que, tel un reflet du secteur du *care* lui-même, la majorité des personnes ayant entrepris les premiers « covid calls » étaient des femmes, puis que l'entièreté des participantes au projet des Groupes de bienvenue quelques semaines plus tard étaient des femmes¹⁰.

Rappelons-le, le programme des Groupes de bienvenue consiste à former des groupes de bénévoles dans différents secteurs de la ville pour répondre aux questions des familles demandeuses d'asile et les rediriger vers des ressources existantes en cas de besoin. Une vingtaine de personnes ont d'abord participé à l'effort des « covid calls » et aux livraisons de nourriture durant la pandémie, avant que ne soit mis en place plus officiellement le programme des Groupes de bienvenue, qu'une dizaine de bénévoles ont intégré au mois de juin. La présente section concerne plus particulièrement les pratiques de ces membres, que j'ai pu côtoyer en tant que bénévole, de juillet 2020 à mai 2021. J'ai réalisé des entretiens auprès de quatre femmes faisant partie des Groupes de bienvenue, ainsi qu'avec des membres salariées de l'équipe qui ont pu m'expliquer leur vision du projet. J'ai également observé des dizaines de réunions, en même temps que j'accomplissais les mêmes tâches que ces bénévoles auprès de familles demandeuses d'asile.

L'action des membres bénévoles des Groupes de bienvenue diffère grandement de celle du reste de l'équipe, puisqu'il s'agit d'un accompagnement personnalisé où les bénévoles entrent en contact directement avec les familles, par téléphone en raison des mesures sanitaires. Après avoir présenté la façon dont leur participation bénévole a débuté avec le Collectif Bienvenue, je décrirai les pratiques de ces personnes, qui semblent se situer entre le don et le *care* : elles veulent contribuer ou redonner à la société, et venir en aide à des familles en situation de vulnérabilité. Un sentiment de gratitude se rattache à leur engagement, tout comme un sentiment d'appartenance envers le groupe qu'elles forment au sein du Collectif Bienvenue. Et puisqu'elles voient leur accompagnement comme étant plus près du travail social que d'une relation d'entraide réciproque, les bénévoles témoignent également d'un sentiment de responsabilité envers les familles dont elles prennent soin, en même temps que d'une difficulté à surmonter l'asymétrie de cette relation d'aide.

¹⁰ Cette section sera rédigée au féminin pour refléter la présence presque exclusive de femmes dans le projet des Groupes de bienvenue.

Il est important de noter que les activités des Groupes de bienvenue que j'ai observées se déroulaient entièrement en ligne, donc en parallèle des autres activités menées par le Collectif Bienvenue ; les bénévoles n'ont que peu d'informations sur ce qui se passe à l'entrepôt ou du côté des autres employé·es. Elles ne côtoient que les personnes responsables du projet des groupes de bienvenue (la travailleuse sociale, l'employé·e chargé·e des partenariats, la directrice), et la plupart ne connaissent pas les autres bénévoles impliqué·es au sein de l'organisme.

Qui sont les bénévoles des groupes de bienvenue?

Le Collectif Bienvenue a connu de nombreux mouvements de personnes bénévoles en raison des différentes mesures implantées selon les vagues de la pandémie. Mais au contraire de beaucoup d'organismes qui ont connu des pertes de bénévoles en début de crise, il est arrivé à recruter de nouvelles personnes et d'ancien·es bénévoles pour qui le confinement a libéré du temps disponible. Ainsi, les « covid calls » ont été menées par une majorité de personnes déjà connues de l'organisme (soit des amies de membres ou d'anciennes bénévoles des groupes de bienvenue de 2017-2018) (Notes pré-terrain, Entretien employé·e 5), qui ont été en mesure de s'impliquer durant le premier confinement. En réunion, au moment de se présenter, elles ont affirmé avoir plus de temps libre qu'elles n'en avaient l'habitude puisqu'elles étaient sur le chômage, entre deux contrats ou en télétravail (notes pré-terrain).

À la fin du premier confinement, soit au mois de juin, une dizaine de bénévoles anciennement et récemment recrutées par l'organisme par divers moyens (décrits ci-après) ont aussi accepté de participer au premier cycle de trois mois du projet des Groupes de bienvenue. Celles que j'ai pu interroger font partie des nouvelles personnes bénévoles arrivées durant ce même été. Les quatre bénévoles interrogées avaient des emplois ou des expériences de travail dans des domaines relevant des sciences humaines, qui comportent presque toutes des relations d'aide (domaines du travail social, à la psychologie, à l'éducation et politique, aide humanitaire). Elles étaient étudiantes, retraitées, en recherche d'emploi ou en télétravail en raison de la pandémie. Il s'agit de femmes d'âges différents, allant de la vingtaine à la soixantaine. Deux d'entre elles sont mères, et les deux autres sont en couple mais n'ont pas d'enfant. Certaines étaient francophones mais la plupart avaient l'anglais ou une autre langue (espagnol, arabe, portugais) comme langue maternelle puisqu'elles sont elles aussi des personnes immigrantes installées à Montréal depuis quelques mois ou quelques années. Elles n'avaient pour la plupart pas

d'expérience auprès de personnes immigrantes en situation de migration forcée, sauf une qui a déjà fait du « terrain » auprès d'une organisation non-gouvernementale (ONG) internationale. Voyons plus précisément pourquoi et comment elles ont rejoint les Groupes de bienvenue.

Donner, redonner ou contribuer à un changement social

À l'origine de leur implication se trouve une volonté de donner et de redonner à la société. Elles ont dit être à la recherche d'une façon de venir en aide à des personnes dans le besoin, sans que les populations cibles soient nécessairement des réfugié·es ou des DA.

Une des bénévoles, immigrante économique arrivée en 2019, s'est dit à la recherche d'une occupation et d'une façon d'être utile en attendant de se trouver un emploi. C'est en recherchant une organisation à qui donner du temps qu'elle est tombée sur le site Internet du Collectif Bienvenue. L'équipe a répondu rapidement à son courriel et a organisé une rencontre avec elle, contrairement à plusieurs autres organisations qui avaient ignoré son offre, ou qui l'avaient déclinée puisqu'elle ne parlait pas français.

When I arrived in Canada, to Montreal, I was thinking okay, I can't work, I really don't know anybody, you know, how can I do something that is useful for others and allows me to learn? And my background as a social psychologist, and I'm like okay : volunteer, for sure. I googled many organizations online, human trafficking, places or fields that I worked on before, or that I'm interested. I was really like okay, organizations about immigrants, human trafficking, teen moms, things like that. And Welcome Collective was one of the websites that I found, but it was actually at the end. So, there were all these organizations, and this was before Covid started, this year. Because yeah, I came here in February. Around February, the end of February, I was doing that, I think. (Entretien bénévole 1)

Une autre femme immigrante arrivée au Canada en 2012, celle-ci en emploi, a spécifiquement ciblé le bénévolat auprès des réfugié·es puisqu'elle regrette la présence de préjugés à leur endroit dans son entourage et dans les représentations médiatiques (Entretien bénévole 5). Elle s'est déjà impliquée pour une courte période auprès du Y des femmes (tout comme la bénévole 2), l'année de son installation à Montréal il y a dix ans. En 2020, lorsque la pandémie l'a obligée à rester à la maison, elle a contacté une collègue de travail qui est professeure et avocate en droit de l'immigration, espérant que cette personne ait une suggestion de bénévolat à lui faire

pour « avoir un impact dans la vie des autres ». Elle souhaitait depuis longtemps déjà faire du « travail social » auprès de femmes immigrantes ou réfugiées.

When it started the COVID, we had to stay at home, I said, I need to do something. I always wanted to do something more meaningful, because my career was always different from... didn't have a real impact in other people's life. So, when I moved to Canada, I wanted to work with refugee women... before I came to Canada, I always worked like, to make money, and do survive, but it was never connected to my calls to help people. [...] And she put me in contact, and that's how it started (Entretien bénévole 5).

Plus largement, cette femme considère important d'accomplir de petits gestes concrets pour aider les autres au quotidien, afin de donner un sens à sa vie.

I feel that I have a real impact, even if it's small, in someone else's life. [...] Like okay, we are not here just as a tourist. I am doing... I mean in life, as a tourist. I am doing something, that when I leave this planet, I would have touched someone's life in a positive way. (Entretien bénévole 5)

Une autre immigrante, mariée à un Canadien et de retour à Montréal au mois de février 2020, souhaitait donner du temps à une organisation non-gouvernementale locale ou au bureau de la députée dans son quartier, entre autres puisqu'elle considère avoir été bien accueillie au Canada. Elle affirme que son envie de faire du bénévolat est motivée par l'idée de « redonner » à la société d'accueil, où elle se « sent bien » parce qu'elle constate en contraste avec les pays où elle a déjà habité que « tous les canadiens, that I run into, sont welcoming et sympathiques » (Entretien bénévole 3). De façon pratique, elle a été séduite par la possibilité d'accompagner des familles demandeuses d'asile vivant à proximité, puisque sa première idée était de contribuer à une organisation située près de chez elle, à Montréal-Est. C'est par bouche à oreille qu'elle a entendu parler du Collectif Bienvenue.

Elle m'a parlé du Welcome Collective et m'a dit "je connais quelqu'un, je te mets en contact avec eux et en fait j'ai fait mon premier entretien avec [une employée], elle m'a un peu expliqué comment le Welcome Collective fonctionnait et j'étais emballée et... c'est flexible, ce que j'ai vraiment apprécié. Parce que je travaille en même temps". (Entretien bénévole 3)

Tandis que ces trois dernières personnes ont offert leur aide directement au Collectif Bienvenue, par l'entremise de son site Internet ou d'une connaissance dans leur réseau, la quatrième bénévole interrogée dit avoir été invitée à s'impliquer par une amie qui venait déjà en aide à des

familles du Collectif Bienvenue. Cette amie l'avait souvent sollicitée et elle avait accepté de faire des dons, mais hésitait à s'impliquer formellement. C'est lorsque la pandémie est arrivée que la possibilité d'œuvrer auprès des familles tout en restant à la maison l'a convaincue (elle n'a pas de voiture et préfère rester à la maison compte tenu des risques de contracter la COVID-19). Cette femme de plus de 50 ans explique avoir toujours eu des emplois ou des implications bénévoles qui comportaient des relations d'aide avec des personnes en situation de relative vulnérabilité, notamment au Santropol Roulant et au Y des femmes, en plus d'avoir déjà participé à la formation d'un centre d'hébergement pour femmes en Ontario. Elle sent une sorte de devoir d'aider les autres de façon générale :

I just feel like, I kind of sense, a duty, to help fellow people. It's just a way, I think, over the years it's just that's what, it's important to me. I don't think that when I was younger, I felt that. I just always had this desire to work with people, so I guess that's where it comes from (Entretien bénévole 2).

Avant d'entrer en contact avec des familles demandeuses d'asile, peu d'entre elles avaient une expérience auprès de personnes en situation de migration forcée. Les représentations qu'elles se font des besoins des familles accompagnées par le Collectif Bienvenue ont aussi nourri l'élan qu'elles avaient de s'impliquer ; soit parce qu'elles ont vécu une expérience de migration, soit parce qu'elles s'imaginent partir vers un pays inconnu, elles ont un sentiment d'empathie très fort pour les familles accompagnées par le Collectif Bienvenue et disent même s'identifier à leur situation.

Les trois personnes qui avaient un bagage d'immigration ont partagé avec moi des expériences qui leur permettent ou les poussent à imaginer la situation des familles qu'elles aident. En tant qu'immigrante qui est passée par la francisation, la bénévole 5 s'identifie à plusieurs aspects de leur parcours:

Because it is really what I passed through, the difference is that I was not a refugee, I was a permanent resident. But, what I did : because I arrived here, I didn't know anything, not even the language. So, I went to the francisation for 6 months, from 8am to 4pm. So it was wonderful because it's impossible that you don't learn, right? But at the same time, I used to take six bus everyday, one to leave my kid at daycare, then two to go to Cégep, then to get my son. This was six months. [...] because I came here because I wanted, not because I didn't have options, right? So, their situation is even more challenging, that's why I am always worried with them all the time because depression is a thing, especially with our main group that is young mothers, with young kids. (Entretien bénévole 5)

De façon plus large, elle considère que ces personnes ont besoin de soutien et d'amour et d'être traitées comme son égal :

Yeah, in these I identify, because... and I always said, I want to work with women, refugees, and I don't know why I had these... since I came in now, that's it! Because I think they need us, they need our support, our love, that we see them, as who they are. Not *immigrants*, not *refugees*. (Entretien bénévole 5)

La bénévole 3 compare elle aussi le parcours des DA à son expérience de migration, ajoutant qu'elle a une expérience de travail au sein d'une organisation humanitaire internationale en Europe, où elle a pu constater la « pauvreté » et la « difficulté ».

À la base, je vais t'avouer, je ne suis pas insensible en fait au sort des réfugiés, au sort des demandeurs d'asile, autant en fait au sort des migrants. Moi-même étant en fait une *new arrival person*, mais qui effectivement n'est pas du tout dans la même situation que ces personnes-là parce que moi, mon époux est québécois, et je suis arrivée avec un visa de parrainage donc c'est moins compliqué, et je ne suis pas allée avec tout leur *hardship, that is linked to crossing borders*, et tu sais, d'avoir l'impression d'être en illégalité tout le temps. J'ai beaucoup d'empathie envers ces personnes-là parce que depuis que je suis toute petite, j'ai vécu dans des pays où j'ai vu la pauvreté, où j'ai vu la difficulté, et où j'ai vu des personnes qui ont essayé de s'en sortir, donc... j'ai travaillé avec [une organisation humanitaire] ça ce sont des personnes qui étaient dans des situations de guerre [...] J'ai fait du terrain [...], j'ai vu tout ça, donc si je peux faire quoi que ce soit ici, j'étais contente quoi. (Entretien bénévole 3)

Pour sa part, la bénévole 1 a fait face à des difficultés durant son parcours d'immigration, tant sur le plan du processus que sur le plan des relations interculturelles (elle ne parle pas français) et se dit elle-même nerveuse de faire appel à des ressources d'aide, donc elle dit comprendre les familles qui pourraient subir le même stress lorsque vient le temps de faire des appels à des organismes communautaires.

I think also, being new to the whole country, you know the culture, the way things work [...] But it's still, for me, still challenging, but I mean it's normal, to deal with. For me people here can be a bit tough, maybe not too friendly, so... but I haven't experienced this with the Welcome Collective at all, it's just in general, the day to day. [...] but you know what, that helped me understand better newcomers, how could they, by just making a phone call, how... and in one of the groups with the Welcome Collective videoconference, I ended up calling ALPA - I learned about ALPA through Welcome Collective. And I'm also in my own immigration process, where I'm still waiting for my work permit, my residency, and I'm very confused, it's a lot of information, so at some

point I felt like "oh, don't know what I'm doing, I don't know what's going to happen, so I called ALPA myself to ask questions about you know my own case", and that was hard for me, I'm like "why am I this nervous"... But I was nervous, talking to the... I felt like wow, if I'm like that, and I have to think that I have my own place, with my husband, like I'm safe enough, but it was too hard. I was afraid of people's response, or things like that. So, so yeah. That has been another challenge. That I'm overcoming, but little by little. (Entretien bénévole 1)

La dernière, une Canadienne, a dit ne pas pouvoir s'imaginer ce que ces personnes pouvaient vivre mais surtout vouloir s'identifier à leur situation puisqu'elle a elle-même des enfants et vouloir que ces personnes se sentent « bienvenues au Canada ».

I think because... families, I guess I just felt that families coming here that have no contacts, no resources, it would be a good way to offer my services, cause I have a lot of... I have two kids so I have experience in you know having a family, and I guess I just thought it would be a nice way for people to... feel welcome, in, you know, in Canada. [...] Can you imagine? You come from a strange country, and you know, so... and then, a lot of women seem to be here by themselves with children. And I mean it's hard enough to be a single parent but imagine being a single parent in a foreign country where you don't know anybody. And there's a pandemic, and you don't have any resources. (Entretien bénévole 2)

Les témoignages précédents montrent que les façons d'être mis en contact avec l'organisme diffèrent, mais qu'elles souhaitent toutes à leur manière faire une différence dans la vie de personnes dans le besoin. Face aux difficultés vécues par les familles DA, elles reconnaissent leur commune humanité, leur commune vulnérabilité, pour reprendre les termes de Elena Pulcini (2020). Lorsque questionnées sur leur premier contact avec l'organisme, nous notons que leur participation sociale est initialement décrite comme don de temps motivé par un sentiment de responsabilité envers une population dont elles imaginent les conditions de vulnérabilité — conditions qu'elles constatent par la suite en offrant l'accompagnement nécessaire. Il est intéressant de noter que dans trois des cas cités, ces femmes étaient à la recherche d'une implication bénévole, elles n'ont pas été sollicitées comme c'est plutôt souvent le cas lorsque des bénévoles s'engagent (Gaudet et Turcotte 2013). Les quatre femmes racontent avoir été attirées par la mission plus large de l'organisme et les tâches demandées, qui répondent à leur valeur, font écho à leurs autres engagements et expériences. Mais également, l'implication correspond à leur disponibilité. Non seulement la mission de l'organisme semble répondre à leurs valeurs et au type d'aide qu'elles avaient envie d'offrir, mais la « flexibilité », le fait de pouvoir faire les suivis par téléphone, la rapidité de réponse de l'organisme, le fait de connaître

d'autres bénévoles sont aussi des facteurs qui les poussent à s'engager. Des configurations dans leur vie personnelle contribuent aussi : soit elles étaient en recherche d'emploi ou avaient plus de temps à donner à cause de la pandémie, et elles ont été mises en contact avec l'organisation par une connaissance ou par courriel. Leur volonté d'« aider », ou de vouloir « redonner » s'insère donc dans des circonstances qui facilitent leur adhésion au Collectif Bienvenue, autant que dans leurs parcours personnels.

Pratiques de care et asymétrie de la relation d'aide

De façon générale, une bénévole de groupe de bienvenue offre une oreille attentive et agit comme un guide pouvant accompagner des familles dans diverses étapes de leur installation à Montréal, en plus de les aider à passer l'épreuve de la pandémie et du confinement. Ses tâches consistent plus précisément à téléphoner aux familles pour offrir une écoute, répondre à leurs questions au meilleur de leurs connaissances, poser des questions sur leurs besoins, puis effectuer par la suite des recherches pour les référer à des organisations situées près de leur lieu de résidence : banque alimentaire, garderie, services de recherche d'emploi, accompagnement à la grossesse, etc. Les questions adressées aux bénévoles par les familles varient : quelle clinique puis-je consulter, comment trouver un cours de francisation, comment inscrire mon enfant à l'école, combien de temps pour recevoir le chèque d'aide sociale, quoi faire quand on craint que quelqu'un ait la clé de la porte de notre appartement, quoi faire si je ne trouve pas de garderie parce que mon enfant a un handicap, etc. (notes de terrain). Outre ces appels, la bénévole participe à une réunion (virtuelle) par semaine, où peuvent être rapportés les problèmes rencontrés lors des appels aux familles. Une coordonnatrice est présente pour répondre aux questions des bénévoles et pour demander l'aide de la travailleuse sociale lorsque le cas semble trop complexe ou nécessite un suivi plus rigoureux. La travailleuse sociale du Collectif Bienvenue offre un accompagnement aux bénévoles ou prend entièrement en charge la famille accompagnée (notes de terrain). Elle est par ailleurs présente à la majorité des réunions afin de répondre aux questions et se trouve souvent en train d'aider les bénévoles à cerner leur rôle auprès des familles, soit en rappelant de prendre d'abord soin d'elles ou en rappelant qu'elle est présente et disponible à tout moment en cas d'urgence.

La nature même des tâches accomplies par les bénévoles des groupes de bienvenue rapproche leurs pratiques de celles des emplois du *care*, qui englobent tous les services d'aide à la personne (Perreault et Bourgault 2015). C'est aussi par la situation de plus grande vulnérabilité

dans laquelle se trouvent les familles à aider que le *care* se manifeste le plus : on doit livrer des couches, des denrées de base, faciliter leur accès aux services essentiels, souvent dans l'urgence, ce qui apporte une dimension de responsabilité plus grande aux gestes des bénévoles. Comme il en va de leur santé, plusieurs bénévoles savent bien que leur don de temps contribuera à l'état de santé de la famille. Lorsque questionnées au sujet de leur travail, les bénévoles font elles-mêmes le rapprochement avec la pratique du travail social, qui est rappelons-le assez près de leurs domaines professionnels ou de leurs expériences antérieures. Leur description de l'accompagnement offert montre bien leur volonté de répondre aux besoins du quotidien d'une famille, d'offrir un soutien personnalisé qui se situe entre une relation informelle d'amitié et entre un soutien professionnel de travailleuse sociale tel qu'elles le perçoivent. En guise d'exemple, la bénévole 5 décrit comme suit l'apport du Collectif Bienvenue auprès des familles :

C'est le besoin de sentir que on n'est pas oublié. Que... des petits besoins ridicules qui font que tu commences à sentir que tu es un peu intégré·e. Parce que je pense qu'à travers les questions de comme, "Ah regardes on va jaser de comment rester au chaud au Québec, par exemple". Tu vois? Ça c'est sympathique. Ce sont des petites choses que PRAIDA, nécessairement, peut-être, ne couvre pas, mais ce sont ces petites conversations de vie quotidienne, qui fait que la personne a l'impression qu'elle a, qu'elle partage les éléments de la vie quotidienne avec une personne. Comme quand tu arrives dans un pays étranger et qu'on te dit ah, en fait si tu veux, où est le meilleur endroit où acheter de la farine, c'est là! (Entretien bénévole 3)

Quant à elle, la bénévole 5 se soucie plus précisément des problèmes de santé mentale qui guettent les mères de famille :

I am always worried with them all the time because depression is a thing, especially with our main group that is young... mothers, with young kids. Because look what he said... this is important that you have in your research. [My doctor] said : even in rich countries, only 1 in 5 women that have post-partum depression are diagnosed (Entretien bénévole 5)

Selon les entretiens et mes observations, la relation voulue par les bénévoles avec leurs bénéficiaires se situe dans le registre du don, tout en s'inscrivant dans la démarche prescrite par le Collectif Bienvenue. En effet, cette relation est encadrée par les directives de la coordonnatrice des groupes de bienvenue, par exemple utiliser le formulaire conçu pour les appels aux familles afin de s'inspirer des questions qu'il contient et s'assurer de remplir un

rapport d'appel et ne pas partager son numéro de téléphone afin de conserver la possibilité de ne pas être sollicitée par les familles durant les périodes où on n'est pas en service.

Le Collectif en fait, ils nous ont quand même bien mâché le travail en disant "oui on a un questionnaire, on aimerait que vous couvriez tous ces domaines-là, on a des formulaires, on est organisés, puis on a aussi quelques règles". Dans le sens, pour nous protéger, ils nous disent quand même, ÇA c'est quelque chose que vous allez être capables de faire, pas capables de faire, etc. Donc, ça reste quand même en fait un travail que je vais dire plus du social que de l'amitié. Je pense que ça commence à être de l'amitié si, ben si je décidais de lui apporter un soutien au-delà de ce que le Collectif exigerait par exemple. (Entretien bénévole 3)

I think what they're doing now is saying "don't get too involved" so that you feel like it's your responsibility, cause you know it's not what it is. And any kind of helping profession, there is that difficulty, you might get too involved and then you become, sort of enmeshed with the person that you're working with and it's not so healthy. (Entretien bénévole 2)

Or il semble être commun de dépasser ce cadre, soit pour enrichir la relation ou parce que ces limites sont difficiles à établir dans la pratique devant les besoins trop imposants des familles. Tandis que les échanges avec les familles semblent dans l'ensemble se faire dans la légèreté et donner lieu à des échanges enrichissants pour plusieurs, il arrive que la relation soit émotionnellement prenante. Il arrive aussi que les bénévoles doutent de leur capacité à les aider, se sentent impuissantes devant les problématiques auxquelles les personnes font face, ou bien constatent l'importance de conserver une distance pour ne pas s'épuiser.

It's hard, for people to know like how much to give and how much responsibility to take on. Like sometimes, it's a little, like, you worry a bit that you won't be able to handle the problems, that come up because it must be really difficult, I was just thinking, when I was calling for the winter clothing, I was thinking, some of these people, they don't have anything... (Entretien bénévole 2)

Moi, je ne suis pas travailleuse sociale et c'est juste que à travers la conversation qu'on avait en fait avec la personne au téléphone, que I was now actually maybe overstepping, and going a little bit outside the boundary, of... que ce qu'on était sensées faire, qui est de poser des questions, donner des informations qui sont prédéfinies. (Entretien bénévole 3)

People that we are in the social field, or working with vulnerable population, it is very easy for us to try to... or get the idea that they want to save people, or think that with me they are going to be better, and I'm going to fix all your problems, and I learn that that's

completely wrong, because you can get sick too, because you absorb a lot of that issues and, as terrible as it sounds, you need to be okay in order to help. So, you need to be able to kind of separate too, the help that you provide, and then also your personal life. I'd be crying you know, about every case that I hear, not because I'm obsessed, but because I need to protect myself too. (Entretien bénévole 1)

La difficulté de répondre aux nombreuses problématiques est aussi vécue par des intervenant-es du milieu communautaire durant la pandémie, qui ont dit avoir été affecté-es émotionnellement par les cas qu'ils ont rencontrés (Heck et al. 2022, 58).

Lors des entretiens et des réunions, je note aussi plusieurs remarques de bénévoles qui tentent d'identifier les limites de leur action, non seulement par crainte de s'épuiser, mais par crainte de nourrir un lien asymétrique avec les bénéficiaires. Elles ne veulent pas démontrer de pitié, ni aider « trop » les familles et constater par la suite qu'elles ne seront pas autonomes dans leurs propres démarches. Les « zones grises » peuvent être des sources d'inquiétude pour les bénévoles qui espèrent ne pas nuire aux DA qu'elles savent en situation de vulnérabilité.

I try not to make it, "Oh, poor you, you're in a need". Because a lot of the families, you know, they are used to have a good quality of life or they have their degrees, so it's hard you know, I don't like to make them feel like "Oh, you need my help, poor you". No. So... So yeah, I tell them, "ok so now they are calling the families that we work with, cause we want to make sure, because you just arrived, we want to make sure that you have all the information you need, will you feel comfortable if I ask you a few questions, about how your family is doing, and I will take some notes and make sure I give you all the information you need, and if you have any questions, I can answer them for you, and if I can't, I will make sure I get the answer and follow up with you". So, usually, most of them are like "Ah, yes, sure, of course". (B1)

C'était un peu difficile, tu vois, quand tu es au niveau de ces zones grises, tu vois, où tu ne sais pas trop, tu n'es ni psychiatre, ni médecin, mais tu aimerais pouvoir lui donner un conseil, mais tu ne connais pas non plus ses compétences, ses capacités, c'est un petit peu difficile. Comme toi, tu t'es trouvé dans cette situation là où tu...si c'était ta copine tu aurais su que tu pouvais lui donner *some though love* et tu l'aurais fait, mais tu ne connais pas la personne. (Entretien bénévole 3)

L'inquiétude des bénévoles concernant l'asymétrie de leur relation et la possibilité de trop donner, de s'épuiser en s'engageant auprès des familles évoque des réflexions qui alimentent aussi les théories du *care* (Perreault et Bourgault 2015; Bourgault, Cloutier et Gaudet 2020). Ces dernières ne trouvent pas de réponse à cette inquiétude, puisque l'asymétrie est elle-même

constitutive de toute relation de *care*. Brugère explique effectivement qu'il « n'existe pas de souci des autres qui ne soit confronté au risque de la prise de pouvoir sur un autre destin fragile » (Brugère 2009, 141). Toute relation de *care*, qu'elle soit conçue comme un don volontaire et gratuit ou non, s'inscrit dans des relations de pouvoir, un pouvoir qui peut être exercé soit par l'aidant, soit par l'aidé (Brugère 2009; Bourgault, Cloutier et Gaudet 2020). Les théoriciennes du *care* reconnaissent ainsi ces possibles « excès et débordements » (Bourgault, Cloutier et Gaudet 2020, 5) de *care* et la difficulté de trouver l'équilibre entre prendre soin de soi et prendre soin de l'autre, ce dont les bénévoles témoignent tout en soulignant être engagées de façon volontaire dans ces relations.

Les témoignages qui précèdent laissent par ailleurs entrevoir la force des émotions dans leur participation, qu'il s'agisse de la joie de donner, de la peur de ne pas être à la hauteur, ou même de se sentir submergée par une relation d'entraide comme cela a pu être le cas pour les bénévoles en 2017 au moment où les groupes de bienvenue n'en étaient qu'à leurs débuts (voir chapitre quatre). Les remarques permettent aussi de saisir le sentiment de responsabilité qui s'installe dans la relation aux familles. Les bénévoles connaissent leur apport au bon fonctionnement des familles, voire à leur survie en temps de pandémie et dans le cadre de leur installation à Montréal. Ces bénévoles impliquées dans cette relation d'aide asymétrique portent une charge émotive et matérielle différente de celle des autres bénévoles présentés au chapitre cinq, dont les pratiques prennent place dans l'espace de l'entrepôt et où ils-elles sont en relation indirecte avec les bénéficiaires de l'organisme.

Le retour du don

Malgré toutes les difficultés ou les craintes citées plus haut, il demeure que l'action des bénévoles des Groupes de bienvenue s'accomplit dans la joie, du moins selon ce qui est rapporté en réunion et lors des entretiens de recherche. À nouveau dans le registre du don, les bénévoles affirment retirer plusieurs avantages de leur implication : une relation enrichissante, un sentiment d'accomplissement, un sentiment de reconnaissance et finalement un sentiment d'appartenance.

Une bénévole insiste sur le fait que ses appels aux familles lui ont permis de créer des liens très forts avec ces dernières, en donnant notamment l'exemple d'avoir reçu des photos du nouveau-né aussitôt après l'accouchement d'une maman qu'elle appelait régulièrement.

[The coordinator] says, you don't give your phone number... I give my phone number for everybody! And then look how beautiful it is : my family, this is what is amazing. I was walking one day, one Saturday. And then I receive the email, saying : "our baby will be born now". They were waiting for the baby to come, and when the baby born, he sent me [the photo]. Look : the moment, you know... there is no words (Entretien bénévole 5).

Son expérience n'est pas partagée par toutes, puisque la plupart des bénévoles ont conservé la distance conseillée par l'équipe du Collectif Bienvenue. Les bénévoles témoignent toutefois de ce qu'elles reçoivent et apprennent de leur implication. Une bénévole décrit le sentiment qu'elle retire de son engagement comme la motivation même de ce qui la pousse à donner :

I think, feeling like I am, have some kind of purpose, you know a sense of purpose, in terms of a, making an impact. You know, I'm not working, I'm at home, most of the time, so I feel like helping out someone else gives me a certain sense of accomplishing something, I've done something for someone, other than people that I know, cause that's a whole other sort of feeling that you get. (Entretien bénévole 2)

Une des bénévoles qui est aussi nouvelle arrivante dit même trouver de l'aide en s'impliquant dans le projet des groupes de bienvenue, puisqu'en documentant les ressources pour les familles, elle peut découvrir des organismes qui peuvent aussi l'aider dans ses démarches. Par ailleurs, son implication constitue pour elle une expérience enrichissante sur le plan professionnel, qui lui permet de mieux comprendre le « système ».

And again, also I do it for my personal and professional growth, I feel like I'm learning so much about what a lot of people call the Canadian work experience, how non-profits work here. Like, Welcome Collective, the work system, the community organization, the style, the leadership style, so I learn how it works, and it's pretty familiar to me, from my experience with other nonprofits in many places, so I guess, it's definitely learning process actually. [...] that's what I've been learning. How the, the community work, here in Canada, or in Qu-Montreal, in general, social services. Oh, and the school! I had no idea about registration (Entretien bénévole 1)

Cette bénévole a particulièrement apprécié que l'équipe invite les membres des groupes de bienvenue à partager leurs connaissances au moyen d'ateliers virtuels donnés lors des réunions hebdomadaires. Elle sent que son expertise peut ainsi être reconnue et utile au reste de l'équipe.

So, I know it may not seem that big of a deal, but I think the way that [the coordinator] deals with us, volunteers, it has a big impact. Because I think that's why we stick around, because we feel, or at least I feel valued, I'm an important resource for them, they value

my time, my effort, and even though we don't get paid and it takes our time, and our maybe emotional you know energy, we stick around, because we identify with the mission, we identify with the vision, so that's very important. (Entretien bénévole 1)

Une autre bénévole nouvellement installée à Montréal affirme aussi apprécier la taille du Collectif Bienvenue et la possibilité d'être proche de ses leaders : « Welcome Collective était petit, et j'aimais bien l'idée de la taille qui est beaucoup plus petite, et d'être beaucoup plus proche aussi également des... t'sais tu peux appeler [un·e employé·e], c'était vraiment génial quoi » (Entretien bénévole 3) Elle ajoute qu'elle trouve agréable de se présenter en tant que bénévole du Collectif Bienvenue, un indice d'une sorte de sentiment d'appartenance au groupe qui fait écho au lien entre don et identité de Godbout (2007).

La première fois que j'ai appelé, oui ça c'est très bien passé. Le premier appel est toujours un peu plus long que les autres appels, et ça fait toujours plaisir de voir en fait, au fur et à mesure du temps, eh, la personne qui te répond comme si tu étais une amie qui appelle pour prendre des nouvelles en fait. Tu sens le côté formel devenir informel. C'est sympathique aussi je trouve avec le temps. Et eh, non c'est... c'était sympa. Et de me présenter comme volontaire de Welcome Collective, c'est aussi sympathique comme sensation en fait je pense. (Entretien bénévole 3)

Tout compte fait, la participation des bénévoles dans le cadre de ce projet est bien différente de celle des employé·es qui structurent l'initiative, participent aux plans d'action locaux, effectuent les livraisons ou même des bénévoles qui font circuler les objets à l'entrepôt. Bien qu'il s'agisse toujours de participation sociale sous forme de don de temps, cette participation et les pratiques qu'elle sous-tend semblent nous mener plus près du *care* que n'a pu le faire le don de temps des bénévoles de l'entrepôt que nous avons abordé au chapitre cinq. Les bénévoles des groupes de bienvenue sont en effet en relation directe avec les DA et leur soutien aux familles est plutôt de nature psychosociale. En cela, il est davantage ancré dans une relation d'entraide et de soin de personne à personne, que dans une relation d'organisme à bénéficiaire (où serait maintenue une certaine distance malgré le passage du don). Le cycle donner-recevoir-rendre, qui s'entreprind et se poursuit en toute liberté, semble toutefois avoir porté les bénévoles des groupes de bienvenue vers une posture beaucoup plus préoccupée par le bien-être, la santé des familles qu'elles accompagnent. Leur engagement témoigne d'une forme de *care* qui n'est pas qu'un souci moral, mais qui s'inscrit dans l'action, dans la pratique (Gaudet 2015, 153; Pulcini 2020).

Conclusion

La pandémie a provoqué dans un premier temps une réaction marquée par l'urgence de répondre aux besoins essentiels des DA durant la crise, soit l'aide alimentaire et la diffusion d'informations. L'action première de l'organisme s'inscrit dans l'objectif commun à l'ensemble des acteurs durant la pandémie : « aplatir la courbe » (Radio-Canada 2020) des cas de COVID-19 et limiter les dégâts entrevus par la surcharge du système de santé. Plutôt qu'une centralisation de ses activités à l'entrepôt, on note à cette phase du Collectif Bienvenue un éclatement de ses territoires d'action de par sa participation aux différents plans d'actions locaux à Montréal et l'ajout de nouvelles clientèles. Puis, la mise en place de deux projets des Groupes de bienvenue et du Guide de bienvenue veulent offrir un accompagnement à plus long terme à ces populations, allant plus loin que les dons de meubles et d'articles. À la lumière du processus de *care* théorisé par Tronto (Paperman 2015), nous pouvons comprendre les changements survenus au sein du Collectif Bienvenue comme prenant place sur deux niveaux :

Le premier niveau concerne « la façon dont les besoins de *care* sont pris en compte au niveau plus large (institutionnel, politique) et dont sont envisagés les moyens d'y répondre » (Paperman 2015, 60). Il s'agit des actions et ajustements entrepris par l'équipe de gestion, mais aussi des réflexions à propos de l'allocation des ressources et des inégalités qui affectent les DA ;

Au deuxième niveau, soit la « relation de *care* directe » (Paperman 2015, 60), des bénévoles des Groupes de bienvenue prennent directement soin des familles en offrant un suivi personnalisé, tout en demeurant bénévole et libres d'offrir ce soutien. Ces personnes développent aussi un sentiment d'appartenance à une collectivité à travers leur participation au Collectif Bienvenue.

Ces deux niveaux sont interdépendants : d'un côté les membres employé·es effectuent un travail de coordination et sont en contact indirect avec les DA, à travers ses partenaires et le tissu associatif montréalais, et de l'autre, des bénévoles font un travail de première ligne et sont en contact direct avec la population demandeuse d'asile. L'idée de participation sociale, comprise comme don de temps et d'attention par des personnes bénévoles, est aussi restée au cœur de l'action de l'organisme, comme quoi même en temps de crise, il est aligné sur le principe du don.

Plus largement, la pandémie a donné lieu à la formation de nouvelles collaborations à l'échelle montréalaise, et auxquelles le Collectif Bienvenue a participé. En effet, Lefèvre note le rôle important qu'ont joué le réseau communautaire et le secteur philanthropique en période de crise, pour le maintien « des solidarités malgré la distanciation sociale » (Lefèvre 2020b, 13).

CONCLUSION

L'évolution du Collectif Bienvenue constitue un bon exemple de mobilisation en faveur de l'accueil des demandeur·euse·s d'asile à Montréal durant ce qui a été appelé la « crise de réception des migrant·es », ainsi qu'une démonstration de la façon dont le don aux étranger·ère·s peut s'exprimer entre résident·es et nouveaux·elles arrivant·es d'un milieu urbain. Le récit de l'évolution de l'organisme de bienfaisance de 2017 à 2020 est celui du déploiement continu de gestes de solidarités et de dons mis en circulation dans le but de participer à l'installation des DA à Montréal.

Dans son ensemble, l'action du Collectif Bienvenue repose à la fois sur les dons d'individus (sous forme d'articles ménagers essentiels, d'argent ou de temps), les dons d'entreprises, les dons de grandes et petites fondations, et dans une moindre mesure sur un financement étatique. L'étude révèle non pas un seul registre d'engagement envers les DA, mais un assemblage de multiples formes de dons et participations s'inscrivant entre la sphère privée et publique. Cet assemblage prend différentes formes au fur et à mesure que grandit l'initiative. Tandis que dans sa première forme, l'initiative citoyenne encadrée par le YMCA-PRAIDA repose sur la circulation de dons de personnes à personnes, c'est après son incorporation et les premiers financements de fondations philanthropiques que se dessine la nécessité de canaliser les dons. L'initiative s'est démarquée par sa capacité à rejoindre les DA dans de nombreux quartiers de Montréal, comme la cartographie des collectes et livraisons de dons l'a montré (chapitres cinq et six). Une autre de ses particularités, sur le plan du financement, est d'avoir connu une croissance rapide sans subventions publiques, ce qui est peu commun pour les organisations œuvrant dans le secteur de l'intégration des personnes immigrantes (voir chapitre trois). En trois ans seulement, il est passé de trois employé·es et d'un budget d'environ 150 000 \$ à quatorze employé·es et un budget de 600 000 \$, l'ensemble de ces montants provenant de fondations philanthropiques, d'individus et d'entreprises. Tel que nous l'avons vu, l'un des facteurs de succès ayant propulsé le Collectif Bienvenue à ses débuts est le capital social de ses membres cofondateur·trice·s, qui ont usé de leurs contacts pour faire appel aux dons, à la fois en argent et sous forme matérielle. Enfin, pendant la pandémie, la nécessité de participer à l'effort collectif de la santé publique suscite l'éclatement temporaire de ses champs d'action.

Participations

Plongeons maintenant au cœur de la question qui a motivé ce mémoire et ma propre participation en tant que chercheuse au sein du Collectif Bienvenue : celle de la mobilisation, de l'engagement, de la participation de Montréalais·es à l'accueil de personnes immigrantes. Compte tenu de la diminution du temps alloué à la participation formelle (dont les pratiques bénévoles) depuis de nombreuses années (Gaudet 2015), et soulignant les discours hostiles formulés à l'endroit des migrant·es (Esses, Hamilton et Gaucher 2017; Ambrosini et al. 2019), la question suivante pouvait se poser : quel était le moteur et le sens de cette action portée vers les DA récemment installé·es dans la Ville de Montréal et ses environs?

L'étude révèle non pas un seul registre d'engagement envers les DA, mais un assemblage de multiples formes de participations. Le(s) sens que ses membres salarié·es ou bénévole donnent à leur action sont multiples - la volonté de venir en aide et de se rendre utile, un sentiment de responsabilité envers l'Autre plus vulnérable que soi, un devoir de redonner sa richesse ou ses privilèges, le souhait de participer à la formation d'un monde meilleur (d'une ville plus accueillante). Ce mémoire témoigne par ailleurs de la réciprocité du don, du *care* et de l'hospitalité, tant par le retour d'engagement des DA que par les avantages ou bénéfices que retirent l'ensemble des bénévoles de leur participation. Ce qui traverse l'ensemble des gestes des membres, sans égard à leur statut (salarié·e ou bénévole, immigrant·e ou non), c'est la volonté d'aider les DA concrètement et que leur don permette de faciliter leur installation et leur nouveau départ à Montréal.

La réalité du Collectif Bienvenue se vit en effet dans la proximité et dans le concret, tant dans les coups de fil passés aux DA pour connaître leurs besoins que dans les trajets du camion qui parcourt les rues de Montréal avec un paquet personnalisé pour chaque famille. Une collecte de meuble à la fois, une livraison à la fois, l'organisme tisse ainsi sa géographie du *care*, avec pour points de tension les quartiers centraux comme sources de dons et les quartiers d'installation des DA comme point d'arrivée de ces dons. Si ces dons offerts par des Montréalais·es le sont tantôt par soucis écologique, tantôt par soucis d'aider les DA, nous avons vu que leur circulation nécessite une foule d'efforts chez les membres bénévoles et salarié·es du Collectif Bienvenue. Ce dernier doit par ailleurs puiser dans d'autres sources de dons philanthropiques afin de soutenir cette structure de dons et d'entraide. Notons qu'il participe aussi, en tant qu'acteur du secteur communautaire et partenaire d'organismes, à l'élaboration plus large de gestes d'hospitalité posés envers les DA dans la Ville.

Trois limites à mon étude

Les éthiques du don, du *care* et de l'hospitalité (2020) invitent à observer la relation entre donateur·trice et receveur·euse, entre personne aidante et personne aidée. Or, mon étude se limite à l'observation de la participation des membres du Collectif Bienvenue. Les propos que j'ai choisi d'analyser concernaient surtout l'aide apportée aux DA. Nous n'avons donc accès ici qu'à un seul pôle de la relation entre l'organisme et ses bénéficiaires. Ce choix se justifie entre autres par notre volonté de décrire plutôt l'évolution de l'initiative et les participations multiples de ses membres à différentes phases. Il s'explique aussi par le fait que les premiers corpus théoriques choisis pour ce mémoire n'accordent pas autant d'importance à l'interdépendance, mais davantage à l'articulation d'éléments d'un même réseau (Latour 2007). Nous avons vu toutefois que des personnes aidées *redonnent* au Collectif Bienvenue, ce qui indique la présence de relations de don dans le temps (relativement) long au sein de l'organisme. Surviennent aussi certainement des relations de don et de *care* entre employé·es et bénévoles à l'entrepôt ou encore au sein des groupes de bienvenue. Ces relations mériteraient d'être considérées dans leur entièreté.

Il y aurait également lieu d'aborder le rôle des réseaux sociaux comme Facebook et Instagram dans la mise en place de cette initiative ou dans la circulation des dons dédiés aux DA à Montréal. Nous ne l'avons qu'effleuré au chapitre quatre pour expliquer comment les Montréalais·es offraient des articles à des familles en utilisant la plateforme Facebook. Si Facebook a contribué au lancement du Collectif Bienvenue, le réseau social a continué et continue de servir comme outil de partage et redistributions de biens entre citoyen·ne·s et nouveaux·elles arrivant·es, et ce, sans la présence d'un intermédiaire comme le Collectif Bienvenue.

Finalement, l'originalité ou les spécificités du Collectif Bienvenue peuvent difficilement être commentées plus en détails sans la présence de cas comparatifs auxquels le mesurer. Une prochaine étude pourrait permettre de considérer le même genre de questions au sein de différents organismes, afin de comprendre plus finement la façon dont le don circule à travers les participations de leurs membres.

Faire ensemble, agir ensemble

Au final, peu d'études québécoises s'intéressent à l'action des organismes d'accueil aux personnes immigrantes, alors que les dernières années ont été marquées par l'arrivée en grand

nombre de DA ou de populations réfugiées, dans un contexte politique de post-austérité (Beaulne 2018), puis de restrictions liées à la pandémie (« Ligne du temps COVID-19 au Québec. » s.d.), et finalement de récession annoncée. La plus récente crise de réception des DA a donné lieu à des études importantes concernant les difficiles conditions de vie des DA, mais on a peu étudié l'apport de collectifs citoyens qui seraient complémentaires aux services d'accueil mis en place par les services sociaux et les organismes mandatés par l'État. Ces collectifs témoignent aussi d'une forme de souci et d'attention (Brugère 2009) envers les DA, une population vulnérable sur plusieurs plans.

L'étude des solidarités envers les migrant·es s'avère d'autant plus pertinente que continuent de se multiplier les discours leur étant hostiles et les questions utilitaristes au sujet des seuils d'immigration à atteindre ou à ne pas dépasser pour la vitalité économique québécoise. En ce qui concerne plus précisément les DA, l'attention médiatique accordée au chemin Roxham et à l'arrivée des DA en sol québécois n'a connu qu'un maigre essoufflement au cours des dernières années, soit durant la pandémie. Tandis qu'on y rapportait le passage de 300 personnes par jour en août 2017, on a suivi de près la fermeture puis la réouverture de la frontière en raison des mesures sanitaires en 2020. On voit maintenant s'ajouter des reportages au sujet des passages de plus en plus nombreux à la frontière (Schué et Barrera 2022) et des obstacles vécues par les migrant·es sur la route, tout comme ceux qu'apporte leur installation à Montréal en pleine crise du logement (Rességuier et Desrosiers 2022).

« Comment s'occuper des migrants » (« Chemin Roxham : Comment s'occuper des migrants? » 2022) est l'une des questions que l'on n'a cessé de poser depuis l'arrivée des réfugié·es d'Asie du sud-est dans les années 1970, et à laquelle continuera de faire face le milieu de l'action communautaire, la Ville de Montréal et les paliers de gouvernement supérieurs. Dans le contexte du ralentissement économique, qui fait craindre une augmentation importante des inégalités et des pertes inquiétantes pour les organismes du tiers-secteur (Lefèvre 2020), la problématique est d'autant plus urgente. Encore plus largement, les grandes crises actuelles que connaissent les villes (crises migratoires, environnementales) pressent de comprendre le rôle des populations locales et leurs actions dans les changements sociaux entourant ces enjeux.

Comment s'expriment le don et le *care* au quotidien, dans les quartiers, entre voisins, entre collègues, entre familles immigrantes et non-immigrantes à Montréal? Quelle place a le don public, ou la participation bénévole dans l'univers de l'intervention communautaire et

philanthropique? Peut-on repenser l'accueil de personnes immigrantes en termes de don/contre-don? Qu'aurions-nous à dire sur « l'intégration », une fois observée avec la lunette du don? Les approches pragmatiques ont pour avantage de considérer l'agentivité et la participation des personnes qui sont accueillies. Sans nourrir l'injonction à la participation qui dédouane les services publics de leurs responsabilités et qui rend les organismes dépendants au *travail bénévole* pour dispenser leurs services (Gaudet 2015), ne sous-estimons par la force de la participation sociale sous forme de don pour la création d'espaces d'hospitalité dans la ville.

BIBLIOGRAPHIE

- « À Propos. » s.d. *Fondation Familiale Trottier*. Consulté le 20 novembre 2022. <https://www.fondationtrottier.com/a-propos>.
- « À propos. » s.d. *Système alimentaire montréalais*. Consulté le 20 novembre 2022. <https://sam.montrealmetropoleensante.ca/https://sam.montrealmetropoleensante.ca/>.
- « À propos de Lorne Trottier, cofondateur de Matrox. » s.d. *Matrox*. Consulté le 20 novembre 2022. <https://www.matrox.com/fr/corporate/about-lorne-trottier>.
- « À propos du Collectif des fondations québécoises. » 2022. *Collectif des fondations québécoises contre les inégalités*. <https://www.collectifdesfondations.org/about>.
- « Affiliations. » s.d. Sorbara Group of Companies. Consulté le 20 novembre 2022. <https://sorbara.com/affiliations/>.
- Agier, Michel. 2015. « Le dire-vrai de l'anthropologue. Réflexions sur l'enquête ethnographique du point de vue de la rencontre, des subjectivités et du savoir. » *Ethnographiques.org* (30). <https://www.ethnographiques.org/2015/Agier>.
- Alter, Norbert. 2012. « L'utilité de la théorie du don. » *La nouvelle revue du travail* (1). Durand, Jean-Pierre. doi:10.4000/nrt.311. <http://journals.openedition.org/nrt/311>.
- Ambrosini, Maurizio, Arno Van Hootegem, Pieter Bevelander, Priska Daphi, Elien Diels, Theodoros Fouskas, Anders Hellström, Sophie Hinger, Annie Hondeghem, András Kováts, Alessandro Mazzola, Elsa Mescoli, Andrea Rea, Marije Reidsma, Antoine Roblain, Verena Stern, Andrea Rea, Marco Martiniello, Alessandro Mazzola et Bart Meuleman. 2019. *The Refugee Reception Crisis : Polarized Opinions and Mobilizations*. s.l.: Éditions de l'Université de Bruxelles. doi:10.26530/OAPEN_1005529. <https://www.oapen.org/search?identifieur=1005529>.
- Bachelorie, Paul, John Shields et Valerie Preston. 2020. « The Roles of Government and Non-Governmental Actors in Settlement and Integration in Québec. » BMRC-IRMU. Toronto: York University.
- Barry, Aïssatou. 2017. « Le financement des organismes de bienfaisance par les fondations publiques et privées du Québec : une étude empirique des critères de sélection. » Doctorat en administration, Montréal: Université du Québec à Montréal. <https://archipel.uqam.ca/11222/1/D3368.pdf>.
- Bastien, Soulé. 2007. « Observation participante ou participation observante? Usages et justifications de la notion de participation observante en sciences sociales. » *Recherches Qualitatives* 27 (1): 127-140.
- Beaulne, Pierre. 2018. « La politique d'austérité budgétaire au Québec à la suite de la crise financière. » *Institut de recherche et d'informations socioéconomiques*. s.l.: s.n. <https://iris-recherche.qc.ca/blogue/secteur-public-et-communautaire/la-politique-d-austerite-budgetaire-au-quebec-a-la-suite-de-la-crise-financiere/>.
- Behnia, Benham. 2012. « Volunteering with Newcomers: The Perspectives of Canadian- and Foreign-Born Volunteers | Canadian Journal of Nonprofit and Social Economy Research. » *Canadian Journal of Nonprofit and Social Economy Research* 3 (2): 6-23.
- Belkhodja, Chedly et Cassandre Gratton. 2021. « An Analysis of Mobilization Actions by the

- Collective "Bridges not Borders" at Roxham Road. » Présentation zoom 18 novembre, Université Concordia.
<https://www.concordia.ca/cuevents/artsci/scpa/quescren/2021/11/18/gesture-of-hospitality-towards-asylum-seekers.html?c=/events>.
- Blain, Marie-Jeanne, Lourdes Rodriguez del Barrio, Roxane Caron, Marie-Claire Rufagari, Myriam Richard, Yannick Boucher et Caroline Lester. 2019. « Expériences de parrainage collectif de personnes réfugiées au Québec : perspectives de parrains et de personnes réfugiées de la Syrie. » *Lien social et Politiques* (83): 204-229. doi:<https://doi-org.proxy.bibliotheques.uqam.ca/10.7202/1066091ar>.
- Blais, Mireille et Stéphane Martineau. 2006. « L'analyse inductive générale: Description d'une démarche visant à donner un sens à des données brutes. » *Recherches Qualitatives* 26.
- Boisvert, Yves. 2018. « Comme une pluie dans le désert. » *LaPresse+*, 11 novembre.
- Bouchard, Marie, Julie St-Pierre et Benoit Lévesque. 2005. « Modèle québécois de développement et gouvernance : entre le partenariat et le néolibéralisme ? » Collection Études théoriques. Montréal: Copublication CRISES et Chaire de recherche du Canada en économie sociale. <https://crises.uqam.ca/cahiers/et0505-modele-quebecois-de-developpement-et-gouvernance-entre-le-partenariat-et-le-neoliberalisme/>.
- Bourdieu, Pierre. 1980. « Le capital social. » *Actes de la Recherche en Sciences Sociales* 31 (1): 2-3.
- Bourgault, Sophie, Sophie Cloutier et Stéphanie Gaudet, dir. 2020. *Éthiques de l'hospitalité, du don et du care: Actualité, regards croisés*. s.l.: Les Presses de l'Université d'Ottawa. doi:10.2307/j.ctv15d7xpz. <http://www.jstor.org/stable/10.2307/j.ctv15d7xpz>.
- Bourgeon, Mathilde, Thalia D'Aragon-Giguère et Elisabeth Vallet. 2017. « Les flux migratoires à la frontière québéco-américaine. » *Quebec Studies* 64: 141-156. doi:10.3828/qs.2017.20.
- Bourque, Denis. 2012. « Intervention communautaire et développement des communautés. » *Reflets: Revue d'intervention sociale et communautaire* 18 (1): 40. doi:10.7202/1012331ar.
- Bourque, Denis et Yvan Comeau. 2007. *Organisation communautaire: Fondements, approches et champs de pratique*. s.l.: PUQ.
- Boutin, Gérald. 2018. *L'entretien de recherche qualitatif: théorie et pratique*, 2e édition. Québec (Québec): Presses de l'Université du Québec.
- Brabant, Zoé et Marie-France Raynault. 2012. « Health of Migrants with Precarious Status: Results of an Exploratory Study in Montreal—Part B. » *Social Work in Public Health* 27 (5): 469-481. doi:10.1080/19371918.2011.592079.
- Brownstein, Bill. 2018. « Founders of Mandy's Salad Chain Put out the Welcome Mat for Refugees. » *Montreal Gazette*, 28 septembre. <https://montrealgazette.com/news/local-news/founders-of-mandys-salad-chain-put-out-the-welcome-mat-for-refugees>.
- Brugère, Fabienne. 2009. « La sollicitude et ses usages. » *Cités* 40 (4). Paris cedex 14: Presses Universitaires de France: 139-158. doi:10.3917/cite.040.0139.
- Caillé, Alain. 2006. « Présentation. » *Revue du MAUSS* 27 (1). Paris: La Découverte: 7-36. doi:10.3917/rdm.027.0007.
- Cefaï, Daniel. 2009. « Comment se mobilise-t-on ? L'apport d'une approche pragmatiste à la sociologie de l'action collective. » *Sociologie et sociétés* 41 (2). Les Presses de l'Université de Montréal: 245-269. doi:<https://doi->

org.proxy.bibliotheques.uqam.ca/10.7202/039267ar.

- Cefaï, Daniel, Marion Carrel, Julien Talpin, Nina Eliasoph et Paul Lichterman. 2012. « Ethnographies de la participation. » *Participations* N° 4 (3): 7-48.
- Centraide du Grand Montréal. 2016a. « Centraide du Grand Montréal facilitera l'intégration des réfugiés syriens à moyen et long termes. » Communiqués de presse. *CNW Newswire.ca*. 15 juin. <https://www.newswire.ca/fr/news-releases/centraide-du-grand-montreal-facilitera-lintegration-des-refugies-syriens-a-moyen-et-long-termes-583118681.html>.
- . 2016b. « Saputo et Power Corporation du Canada versent 1 M\$ supplémentaire à Centraide du Grand Montréal pour faciliter l'intégration des réfugiés syriens. » *CNW Newswire.ca*. 20 juin. <https://www.newswire.ca/fr/news-releases/saputo-et-power-corporation-du-canada-versent-1-m-supplementaire-a-centraide-du-grand-montreal-pour-faciliter-lintegration-des-refugies-syriens-583628011.html>.
- . 2020. « Mémoire déposé par Centraide du Grand Montréal dans le cadre de la consultation en vue du nouveau plan d'action gouvernemental en matière de soutien à l'action communautaire autonome. » s.l.: s.n. <https://www.centraide-mtl.org/wp-content/uploads/2021/01/Memoire-Centraide-du-Grand-Montreal-2020.pdf>.
- Chanical, Philippe. 2008. *La société vue du don: manuel de sociologie anti-utilitariste appliquée*. Textes à l'appui. Bibliothèque du M.A.U.S.S. Paris: Éditions La Découverte/M.A.U.S.S. <http://catalogue.bnf.fr/ark:/12148/cb41270207c>.
- Charette, Alexandra, Anna Goudet et Catherine Paquette. 2021. « Étude VNQ, phase II : Documenter, contextualiser et valoriser l'initiative Vivons nos quartiers. » BMRC-IRMU. Toronto: York University. https://bmrc-irmu.info.yorku.ca/files/2021/02/Vivons-Nos-Quartiers-II_Final_9Feb2021.pdf?x15611.
- Chédotal, Camille. 2011. *Le Rôle de La Culpabilité Dans Le Marketing de La Collecte de Fonds : Influence Sur Le Don Des Particuliers. Economics Thesis from University Paris Dauphine*. s.l.: Paris Dauphine University. <https://ideas.repec.org/b/dau/thesis/123456789-8002.html>.
- « Chemin Roxham : Comment s'occuper des migrants? » 2022. *Téléjournal Montréal*. Montréal: s.n. <https://ici.radio-canada.ca/info/videos/1-8665239/chemin-roxham-comment-s-occuper-migrants>.
- Cleveland, Janet, Jill Hanley, Annie Jaimes et Tamar Wolofsky. 2020. « Impacts de la crise de la COVID-19 sur les «communautés culturelles» montréalaises. Enquête sur les facteurs socioculturels et structurels affectant les groupes vulnérables. » Montréal: Institut universitaire SHERPA. https://sherpa-recherche.com/wp-content/uploads/impact_covid19_communautes_culturelles.pdf.
- Clifford, James et George E. Marcus. 1986. *Writing Culture: The Poetics and Politics of Ethnography : A School of American Research Advanced Seminar*. s.l.: University of California Press.
- Collectif Bienvenue. 2019. « Rapport annuel 2019. » Rapport annuel. Montréal: s.n. <https://static1.squarespace.com/static/5abb9b0625bf0234905de2ef/t/60ff1b95d5eef13464a8a27f/1627331478797/Le+collectif+bienvenue+rapport+annuel++2018-2019.pdf>.
- . 2021. « Rapport annuel 2020-2021. » Rapport annuel. Montréal: s.n. <https://static1.squarespace.com/static/5abb9b0625bf0234905de2ef/t/60ff1b79a0dabd2682fe1d19/1627331451527/Le+collectif+bienvenue+rapport+annuel+2020-21.pdf>.
- . s.d. « Le Collectif Bienvenue. The Welcome Collective. » s.l.: s.n. Dépliant d'information.

———. s.d. « Vision and Values Statement. » *Collectif Bienvenue/Welcome Collective*. Consulté le 20 novembre 2022b. <https://www.welcomcollective.org/en/vision-and-values-statement>.

Collectif des fondations québécoises contre les inégalités. 2020. « L'action communautaire : reconnaître, valoriser et soutenir sa pleine contribution à un Québec plus inclusif et solidaire. » Mémoire présenté au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale dans le cadre des consultations en vue d'un nouveau Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire. s.l.: s.n. https://www.collectifdesfondations.org/_files/ugd/f5ed1c_52f1109f6e5144af8f8e6d0a26862c71.pdf?index=true.

Colpron, Suzanne. 2019. « Embourgeoisement : Parc-Extension sous tension. » *La Presse*, 30 juin, sect. Grand Montréal. <https://www.lapresse.ca/actualites/grand-montreal/2019-06-30/embourgeoisement-parc-extension-sous-tension>.

« Compte rendu - État de situation Covid-19. » 2020. s.l.: Table nationale des corporations de développement communautaire. <http://www.tnccdc.com/wp-content/uploads/2020/06/COMPTE-RENDU-Covid19-TNCCDC-17-juin-2020.pdf>.

Consortium COVID Québec. 2021. « Plus de 200 organismes communautaires mobilisés pour des plans d'action locaux de lutte à la COVID-19. » *CNW Newswire.ca*. 4 février. newswire.ca/fr/news-releases/plus-de-200-organismes-communautaires-mobilises-pour-des-plans-d-action-locaux-de-lutte-a-la-covid-19-870951683.html.

Côté, Daniel et Jessica Dubé. 2019. « FATIGUE DE COMPASSION, FATIGUE DE DIVERSITÉ: l'œuf ou la poule? » *Periferia* 11 (3): 163-187. doi:10.12957/periferia.2019.40407.

Couton, Philippe et Stéphanie Gaudet. 2008. « Rethinking Social Participation: The Case of Immigrants in Canada. » *Journal of International Migration and Integration / Revue de l'integration et de la migration internationale* 9: 21-44. doi:10.1007/s12134-008-0046-z.

Couturier, Eve-Lyne et Maxim Fortin. 2021. « Effets de la crise sanitaire sur le milieu communautaire. Portrait de la situation pour les organismes du Québec. » s.l.: Institut de recherche et d'informations socio-économiques (IRIS). https://cdn.iris-recherche.qc.ca/uploads/publication/file/IRIS_crise_et_communautaire_WEB.pdf.

Dejean, Frédéric, Annick Germain, Jean-Paul Willaime et Lori Gail Beaman. 2022. *Se faire une place dans la cité: la participation des groupes religieux à la vie urbaine*. Matière à pensée. Montréal: Les Presses de l'Université de Montréal.

Dejean, Frédéric, Myriam Richard et Sandrine Jean. 2019. « Le rôle des groupes religieux dans la fabrique du lien social: l'action des Églises évangéliques montréalaises auprès des personnes immigrantes. » *Canadian Ethnic Studies* 51 (2): 131-151. doi:10.1353/ces.2019.0009.

Depelteau, Julie. 2013. « Enjeux liés au financement et à la gouvernance des organismes communautaires québécois. » *Revue de la littérature*. Montréal: Institut de recherche et d'informations socio-économiques. <https://iris-recherche.qc.ca/publications/enjeux-lies-au-financement-et-a-la-gouvernance-des-organismes-communautaires-quebecois/>.

Désilets, Gabrielle et Anna Goudet. 2019. « La mise en oeuvre des politiques d'accueil des migrants à l'échelle des quartiers montréalais : l'étude de l'initiative Vivons nos quartiers. » *Lien social et Politiques* (83): 230-248. doi:<https://doi-org.proxy.bibliotheques.uqam.ca/10.7202/1066092ar>.

Direction régionale de santé publique. 2019. « Demandeurs d'asile, réfugiés et migrants à statut

précaire : Un portrait montréalais réalisé par la Direction régionale de santé publique. » Montréal: CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal.

- Dorner, Jennifer. Mémoire déposé à la Commission permanente sur le développement social et la diversité montréalaise de la Ville de Montréal. 2017. « Le Comité de promotion du pluralisme au sein des écoles d'Outremont. » Mémoire déposé à la Commission permanente sur le développement social et la diversité montréalaise de la Ville de Montréal. s.l.: s.n.
https://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/PAGE/COMMISSIONS_PERM_V2_FR/MEDIA/DOCUMENTS/MEM_COURRIEL_PLURALISMEOUT_20170925.PDF.
- Driessen, Henk et Willy Jansen. 2013. « The hard work of small talk in ethnographic fieldwork. » *Journal of Anthropological Research* 69 (2). The University of Chicago Press: 249-263.
- Drimonis, Toulou. 2020. « Legault Offends Haitians, Health Workers in Rambling Trump-Esque Remarks. » *Cult MTL*. 19 mai. <https://cultmtl.com/2020/05/quebec-premier-francois-legault-migrant-health-workers-caq-rejects-motion-fast-track-applications-asylum-seekers-haitians/>.
- Ducharme, Élise. 2012. « La « nouvelle philanthropie » : coup d'oeil sur les impacts de sa présence en sol québécois. » *Nouvelles pratiques sociales* (1). Université du Québec à Montréal: 16-29. doi:10.7202/1008624ar.
- Ducharme, Élise et Frédéric Lesemann. 2011. « Les fondations et la « nouvelle philanthropie » : un changement de paradigmes scientifiques et politiques. » *Lien social et Politiques* (65): 203-224. doi:10.7202/1006033ar.
- Duprez, Charles. 2020. « Le Consortium philanthropique COVID Québec. » Étude de cas. s.l.: PhiLab Réseau canadien de recherche partenariale sur la philanthropie.
https://philab.uqam.ca/wp-content/uploads/2021/01/Consortium_V1.pdf.
- Esses, Victoria M., Leah K. Hamilton et Danielle Gaucher. 2017. « The Global Refugee Crisis: Empirical Evidence and Policy Implications for Improving Public Attitudes and Facilitating Refugee Resettlement. » *Social Issues and Policy Review* 11 (1): 78-123. doi:10.1111/sipr.12028.
- Farias, Ignacio et Thomas Bender, dir. 2010. *Urban Assemblages: How Actor-Network Theory Changes Urban Studies*. Questioning Cities. London ; New York: Routledge.
- Felder, Alexandra. 2016. « 5. Espaces transitionnels et solidarités dans le monde associatif. » *Clinique du travail*: 131-181.
- Fine, Michael et Joan Tronto. 2020. « Care Goes Viral: Care Theory and Research Confront the Global COVID-19 Pandemic. » *International Journal of Care and Caring* 4 (3). Policy Press: 301-309. doi:10.1332/239788220X15924188322978.
- Fontan, Jean-Marc, Peter R. Elson et Sylvain Lefèvre. 2017. *Les fondations philanthropiques: de nouveaux acteurs politiques?*, 1^{re} éd. s.l.: Presses de l'Université du Québec. doi:10.2307/j.ctt1z27hnx. <https://www.jstor.org/er/able/inrs.ca:2050/stable/j.ctt1z27hnx>.
- Fontan, Jean-Marc, Benoît Lévesque et Mathieu Charbonneau. 2011. « Les fondations privées québécoises : un champ de recherche émergent. » *Lien social et Politiques* (65): 43-64. doi:10.7202/1006025ar.
- Fortin, Maxim. 2019. « La philanthropie d'investissement au cœur de la gouvernance du social: une comparaison Québec/New York. » Québec: Université Laval.
https://philab.uqam.ca/wp-content/uploads/2020/03/La_philanthropie_dinvestissement_au_coeu.pdf.

- . 2020. « Action communautaire autonome et philanthropie : une relation tendue. » À *Babord!* <https://www.ababord.org/Action-communautaire-autonome-et-philanthropie-une-relation-tendue>.
- Fourot, Aude-Claire. 2013. *L'intégration des immigrants: cinquante ans d'action publique locale*. Montréal: Les Presses de l'Université de Montréal.
- Gaudet, Stéphanie. 2011. « La participation sociale des Canadiens: une analyse selon l'approche des parcours de vie. » *Canadian Public Policy* 37 (S): S33-S56. doi:10.1353/cpp.2011.0000.
- . 2012. « Lire les inégalités à travers les pratiques de participation sociale. » *SociologieS*. doi:10.4000/sociologies.3874. <http://journals.openedition.org/sociologies/3874>.
- . 2015. « La participation sociale... entre le care et le don. » In *Le care : éthique féministe actuelle*, Les éditions du remue-ménage, 137-161. Montréal (Québec): s.n.
- Gaudet, Stéphanie et Paul Reed. 2004. « Responsabilité, don et bénévolat au cours de la vie. » *Lien social et Politiques* (51): 59-67. doi:10.7202/008870ar.
- Gaudet, Stéphanie et Martin Turcotte. 2013. « Sommes-nous égaux devant l'« injonction » à participer ? Analyse des ressources et des opportunités au cours de la vie. » *Sociologie et sociétés* 45 (1). Les Presses de l'Université de Montréal: 117-145. doi:10.7202/1016398ar.
- Germain, Annick. 2009. « Montréal Sous La Loupe. Indices d'une Précarisation de La Situation Du Logement Des Immigrants? » *The Canadian Geographer / Le Géographe Canadien* 53 (3): 340-342. doi:10.1111/j.1541-0064.2009.00267_1.x.
- . 2018. « Habiter la ville et la transformer. » In *Meintel D., Germain A. Juteau D. Piché V. Renaud J. (dir) L'immigration et l'ethnicité dans le Québec contemporain*, 146. Montréal: Les Presses de l'Université de Montréal.
- Germain, Annick, Islem Bendjaballah, Catherine Paquette, Léa Dallemane, Gabriel Jean-Maltais, Charline Godard-Bélanger et Jeanne Laroche. 2021. « Du quartier aux infrastructures d'arrivée? Les territoires d'hospitalité dans des temps hostiles. » Montréal: Institut national de la recherche scientifique Centre Urbanisation Culture Société.
- Germain, Annick, Richard Morin et Gilles Sénécal. 2004. « L'évolution du mouvement associatif montréalais : un retour au territoire programmé par l'État ? » *Lien social et Politiques* (52): 129-138. doi:<https://doi-org.proxy.bibliotheques.uqam.ca/10.7202/010595ar>.
- Germain, Annick et Minn-ha Trinh T. 2011. « Immigration in Québec. Profile and Players in J. Biles, M. Burstein, J. Frideres, E. Tolley and R. Vineberg (dir.), Montréal/Kingston, McGill-Queen's University Press, Queen's Policy Studies Series, p. 247-275. » In *Integration and Inclusion of Newcomers and Minorities across Canada*, McGill-Queen's University Press, 250. Queen's Policy Studies Series in partnership with Metropolis Project. Montréal/Kingston: s.n.
- Gildener, Dominic. 2021. « Foyer du Monde: un organisme venant en aide aux personnes sans statut. » *Journal Métro*, 16 mars. <https://journalmetro.com/local/le-plateau-mont-royal/2624473/foyer-monde-organisme-venant-en-aide-personnes-sans-statut/>.
- « Give Your Furniture a Second Chance. » 2020. *Furniture Bank*. 10 novembre. <https://www.furniturebank.org/ikea/>.
- Godbout, Jacques T. 1992. *L'esprit du don*. Textes à l'appui / série anthropologie. s.l.: La Découverte.

- Godbout, Jacques T. 1997. « Recevoir, c'est donner. » *Communications* 65 (1): 35-48. doi:10.3406/comm.1997.1985.
- Godbout, Jacques T. 2002. « Le bénévolat n'est pas un produit. » *Nouvelles pratiques sociales* 15 (2). Université du Québec à Montréal: 42-52. doi:10.7202/008913ar.
- Godbout, Jacques T. 2007. *Ce qui circule entre nous: donner, recevoir, rendre*. La couleur des idées. Paris: Seuil. <http://catalogue.bnf.fr/ark:/12148/cb410167455>.
- Godbout, Jacques T. 2014. « La philanthropie, une valeur québécoise? Éléments de synthèse et perspectives d'avenir. » Actes du Sommet Culture philanthropique: visages et transformations. s.l.: INSTITUT MALLETT. <http://institutmallet.org/recherche/publications-institut/>.
- Gooderham, Mary. 2022. « Christina Sorbara Cherishes Relationships Born of a Devotion to Philanthropy. » *Canadian Family Offices*. s.l.: s.n. <https://canadianfamilyoffices.com/philanthropy/christina-sorbara-cherishes-relationships-born-of-a-devotion-to-philanthropy>.
- Goudet, Anna et Annick Germain. 2022. « L'accueil des immigrants et les dynamiques de quartier à Montréal. » In *Nouvelles dynamiques de l'immigration au Québec*, 107-122. Paramètres. Montréal, Québec: Les Presses de l'Université de Montréal.
- Gourdeau, Camille. 2019. « L'hospitalité en actes. Quand des habitants viennent en aide aux migrants en transit à Ouistreham. » *Revue du MAUSS* 53 (1). Paris: La Découverte: 309-321. doi:10.3917/rdm.053.0309.
- Gouvernement du Québec. s.d. « Demandeurs d'asile. » *Quebec.ca*. Consulté le 19 novembre 2022. <https://www.quebec.ca/immigration/refugies-demandeurs-asile/demandeurs-asile>.
- Gris Roy, Camille. 2020. « Pénurie de bénévoles dans les banques alimentaires | Coronavirus. » *Radio-Canada.ca*, 23 mars. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1681374/banques-alimentaires-covid-19-benevoles-dons-logistique-daily-bread>.
- Hanley, Jill, Grace Chammas, Patrick Cloos, Dejean, Nicole Ives, Gina Lafortune, Xavier Leloup, Annick Lenoir, Lisa Merry, Garine Papazian-Zohrabian, Damaris Rose et Cécile Rousseauq. 2021. « Le parcours d'installation des demandeurs d'asile au Québec. » Rapport de recherche. Programme Actions Concertées. s.l.: Université McGill, Fonds de recherche Société et Culture Québec.
- Hanley, Jill, Adnan Al Mhamied, Janet Cleveland, Oula Hajjar, Ghayda Hassan, Nicole Ives, Rim Khyar et Michaela Hynie. 2018. « The Social Networks, Social Support and Social Capital of Syrian Refugees Privately Sponsored to Settle in Montreal: Indications for Employment and Housing During Their Early Experiences of Integration. » *Canadian Ethnic Studies* 50 (2): 123-148. doi:10.1353/ces.2018.0018.
- Hanna, Paul et Shadreck Mwale. 2017. « I'm Not with You, Yet I Am : Virtual Face-to-Face Interviews. » In *Collecting Qualitative Data : A Practical Guide to Textual, Media and Virtual Techniques*, sous la dir. de Virginia Braun, Victoria Clarke, et Debra Gray, 1^{re} éd. s.l.: Cambridge University Press. doi:10.1017/9781107295094.013. https://www.cambridge.org/core/product/identifiant/9781107295094%23CN-bp-12/type/book_part.
- Heck, Isabel, Isabelle Ruelland, Sylvain A Lefèvre et Grégoire Autin. 2022. « Effets de la pandémie COVID-19 sur les organismes communautaires de Montréal-Nord : constats et perspectives. » Les cahiers du CRISES. Collection Études théoriques et méthodologiques. Montréal: Centre de recherche sur les innovations sociales (CRISES).

https://crises.uqam.ca/wp-content/uploads/2022/06/CRISES_ET2202.pdf.

- Hénaff, Marcel. 2003. « La nouvelle philanthropie capitaliste. » *L'Homme. Revue française d'anthropologie* (167-168). Éditions de l'EHESS: 307-313. doi:10.4000/lhomme.21558.
- Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada. 2019. « Communiqué de presse : Le Canada met fin à la pratique des pays d'origine désignés. » *Gouvernement du Canada*, 17 mai. <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/nouvelles/2019/05/le-canada-met-fin-a-la-pratique-des-pays-dorigine-designes.html>.
- Institut Mallet. 2020. « Fiche synthèse de la série d'entrevues : les impacts de la COVID-19 sur le secteur et la culture philanthropiques. » s.l.: s.n. <http://institutmallet.org/wp-content/uploads/Fiche-synthese.pdf>.
- Jolin-Dahel, Leïla. 2022. « Quatre fondations unissent leurs forces pour faire face à la COVID-19 | Le Devoir. » *Le Devoir*, 9 avril. <https://www.ledevoir.com/societe/sante/696264/covid-19-unir-ses-forces-pour-faire-face-a-la-crise>.
- Jung, Delphine. 2018. « Du bénévolat plutôt que des vacances! » *Droit-Inc*, 27 novembre. <https://www.droit-inc.com/article23763-Du-benevolat-plutot-que-des-vacances>.
- Kals, Elisabeth et Isabel Theresia Strubel. 2017. « Volunteering to Support Refugees: A Question of One's Scope of Justice. » *Refuge: Canada's Journal on Refugees / Refuge: Revue Canadienne Sur Les Réfugiés* 33 (2): 66-77. doi:<https://doi-org.proxy.bibliotheques.uqam.ca/10.7202/1043064ar>.
- Karner, Christian et David Parker. 2011. « Conviviality and Conflict: Pluralism, Resilience and Hope in Inner-City Birmingham. » *Journal of Ethnic and Migration Studies* 37 (3). Routledge: 355-372. doi:10.1080/1369183X.2011.526776.
- Kissoon, Priya. 2010. « From Persecution to Destitution: A Snapshot of Asylum Seekers' Housing and Settlement Experiences in Canada and the United Kingdom. » *Journal of Immigrant & Refugee Studies* 8 (1). Routledge: 4-31. doi:10.1080/15562940903575020.
- Lamontagne, Nora T. 2023. « «On veut juste travailler»: plus de 3000 migrants logés à l'hôtel à nos frais. » 16 mars. <https://www.journaldemontreal.com/2023/03/16/plus-de-3000-migrants-loges-a-lhotel-a-nos-frais>.
- Latour, Bruno. 2007. *Changer de société, refaire de la sociologie*. s.l.: La Découverte. <http://www.cairn.info/changer-de-societe-refaire-de-la-sociologie--9782707153272.htm>.
- Laura-Julie Perreault. 2017. « Une crise ? Quelle crise ? » *La Presse+*, 4 août.
- « Le rôle des fondations privées au Québec : un point de vue de l'intérieur. » 2011. *Lien social et Politiques* (65). Lien social et Politiques: 251-269. doi:10.7202/1006035ar.
- Leboeuf, Sophie-Hélène. 2021. « L'ex-policier Derek Chauvin reconnu coupable du meurtre de George Floyd. » *Radio-Canada.ca*, 20 avril. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1786469/mort-george-floyd-jury-verdict-proces-derek-chauvin>.
- Lebrun, Pascaline. 2019. « L'accompagnement des demandeurs d'asile au Québec, quelles possibilités d'empowerment ? » Mémoire de maîtrise, Québec: Université Laval. <https://corpus.ulaval.ca/entities/publication/c68f1e31-d930-484a-9d3d-e44299a8d946>.
- Lefèvre, Sylvain. 2020a. « Le philanthro-capitalisme: l'extension du ruissellement. » *À bâbord ! Revue sociale et politique* (85). *Revue À bâbord !* 34-35.
- . 2020b. « L'architecture collective des solidarités à l'épreuve de la COVID-19. » *Canadian Journal of Nonprofit and Social Economy Research* 11 (1): 5-5.

doi:10.29173/cjnser.2020v11n1a371.

- Lefèvre, Sylvain et Annabelle Berthiaume. 2017. « Les partenariats entre secteur public et fondations philanthropiques au Québec : genèse, contestation et épilogue d'une réforme de l'action publique. » *Revue française d'administration publique* N° 163 (3): 491-506.
- Leloup, Xavier et Annick Germain. 2012. « La métropole fluide : L'évolution de la diversité ethnoculturelle à Montréal (2001-2006). » s.l.: Institut national de la recherche scientifique Centre Urbanisation Culture Société.
www.ucs.inrs.ca/sites/default/files/centre_ucs/pdf/lnedit04-12.pdf.
- Lemieux, Nadia. 2018. « Des soeurs restauratrices aident plus de 200 familles vulnérables. » *Le Journal de Montréal*, 4 octobre. <https://www.journaldemontreal.com/2018/10/04/collectif-bienvenue-des-restauratrices-au-grand-cur-1>.
- Lesemann, Frédéric. 2002. « Le bénévolat : de la production « domestique » de services à la production de « citoyenneté ». » *Nouvelles pratiques sociales* 15 (2). Université du Québec à Montréal: 25-41. doi:10.7202/008912ar.
- « Ligne du temps COVID-19 au Québec. » s.d. *INSPQ*. Consulté le 20 novembre 2022.
<https://www.inspq.qc.ca/covid-19/donnees/ligne-du-temps>.
- Longtin, David et Juliette Rochman. 2015. « Les enjeux du développement social à Montréal : évolution entre 1998 et 2014. » *Les cahiers du CRISES*. Collection Études théoriques: 158.
- Maestri, Gaja et Pierre Monforte. 2020. « Who Deserves Compassion? The Moral and Emotional Dilemmas of Volunteering in the 'Refugee Crisis'. » *Sociology*: 003803852092819. doi:10.1177/0038038520928199.
- « Making Salads and Helping Newcomers Settle into Montreal. » 2018. *Global News Morning Montreal*. Montréal: s.n. <https://globalnews.ca/video/4351771/making-salads-and-helping-newcomers-settle-into-montreal/>.
- Manai, Bochra. 2020. « L'immigration face au racisme systémique à Montréal. » Conférence donné aux Midis de l'immigration de l'Institut national de la recherche scientifique INRS 12 novembre.
- Meintel, Deirdre. 2022. « La religion, la ville, le bien commun. » In *Se faire une place dans la cité: la participation des groupes religieux à la vie urbaine*, 91-106. Matière à pensée. Montréal: Les Presses de l'Université de Montréal.
- Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration. 2020. « Portrait de l'immigration de la région de Montréal. » s.l.: Gouvernement du Québec.
http://www.mifi.gouv.qc.ca/publications/fr/presse/Portrait-Immigration_Montreal.pdf.
- Montreal Gazette. 2017. « City Council to Vote on Declaration to Make Montreal a Sanctuary for Refugees. » *Montreal Gazette*, 15 février. <https://montrealgazette.com/news/local-news/montreal-will-be-a-sanctuary-for-refugees-mayor-denis-coderre-says>.
- Mossière, Géraldine. 2006. « « Former un citoyen utile au Québec et qui reçoit de ce pays »: Le rôle d'une communauté religieuse montréalaise dans la trajectoire migratoire de ses membres. » *Les Cahiers du Gres* 6 (1): 45-61. doi:10.7202/012682ar.
- Nicolas, Julie et Alice Lepetit. 2022. « Crise de la COVID-19 : Impacts sur les organismes d'action communautaire autonome du Québec. » s.l.: Observatoire de l'Action communautaire autonome.
- « Our Team. » s.d. *Apathy Is Boring*. Consulté le 20 novembre 2022.

<https://www.apathyisboring.com/our-team>.

- Oxman-Martinez, Jacqueline, Estibaliz Jimenez, Jill Hanley et Isabelle Bohard. 2007. « La dynamique triangulaire dans le processus d'incorporation des demandeurs d'asile, les politiques migratoires et le rôle des organismes communautaires. » *Refuge: Canada's Journal on Refugees*: 76-85. doi:10.25071/1920-7336.21386.
- Paperman, Patricia. 2015. « Le care comme connaissance et comme critique. » In *Le care : éthique féministe actuelle*, Les éditions du remue-ménage, 53-70. Montréal (Québec): s.n.
- Paquet, Mireille. 2022. *Nouvelles dynamiques de l'immigration au Québec*. Paramètres. Montréal, Québec: Les Presses de l'Université de Montréal.
- Paquet, Mireille et Robert Schertzer. 2020. « Irregular Border Crossings and Asylum Seekers in Canada: A Complex Intergovernmental Problem. » IRPP Study 80. s.l.: Institute for Research on Public Policy. <https://centre.irpp.org/wp-content/uploads/sites/3/2020/11/Irregular-Border-Crossings-and-Asylum-Seekers-in-Canada-A-Complex-Intergovernmental-Problem.pdf>.
- Paquette, Catherine. 2020. « Résumé de la recherche proposée : La construction du Collectif Bienvenu à la lumière de la théorie de l'acteur-réseau : régimes d'engagement face à la question des demandeurs d'asile. » s.l.: s.n.
- Perreault, Julie et Sophie Bourgault. 2015. *Le care: éthique féministe actuelle*. Montréal (Québec): Les Éditions du Remue-ménage.
- Plankey-Videla, Nancy. 2012. « Informed Consent as Process: Problematizing Informed Consent in Organizational Ethnographies. » *Qualitative Sociology* 35 (1): 1-21. doi:10.1007/s11133-011-9212-2.
- Potvin, Louise, Geneviève Mercille, Raluca Ticala, Louise Potvin, Ginette Boyer, Federico Roncarolo et Elsurry Perez. 2019. « Offrir des aliments et plus. Portrait de l'offre de service des organismes communautaires en aide alimentaire de la région de Montréal. » Étude Parcours. s.l.: Chaire de recherche du Canada Approches communautaires et inégalités de santé, Université de Montréal. https://chairecacis.org/fichiers/publications/rapport-montreal_2019.pdf.
- Poupart, Jean. 2012. « L'entretien de type qualitatif. Réflexions de Jean Poupart sur cette méthode. À partir des propos recueillis et rassemblés par Nadège Broustau et Florence Le Cam. » *Sur le journalisme, About journalism, Sobre jornalismo* 1 (1-2012). <http://surlejournalisme.com/rev>.
- PRAIDA. 2020. « Rapport annuel 2019-2020. » Montréal: Programme régional d'aide à l'intégration des demandeurs d'asile - CIUSSS du Centre-Ouest de l'Île-de-Montréal. https://cdn.ciussscentreouest.ca/documents/ciusss-coim/Programmes_et_services/PRAIDA/PRAIDA_Rapport_annuel_2019-2020.pdf?1620412886.
- « #PRIORITÉÀL'INCLUSION : McCarthy Tétrault et Centraide United Way renforcent leur partenariat. » 2018. *McCarthy-Tétrault*. s.l.: s.n. <https://www.mccarthy.ca/fr/a-propos/nouvelles-et-annoncements/prioritealinclusion-mccarthy-tetrault-et-centraide-united-way-renforcent-leur-partenariat>.
- Pulcini, Elena. 2020. « Entre gratuité et réciprocité : Le don à l'autre distant dans le monde global. » In *Éthiques de l'hospitalité, du don et du care: Actualité, regards croisés*, 229-254. s.l.: Les Presses de l'Université d'Ottawa. doi:10.2307/j.ctv15d7xpz.

<http://www.jstor.org/stable/10.2307/j.ctv15d7xpz>.

- Radio-Canada. 2017a. « Demandeurs d’asile : l’armée canadienne à la rescousse. » *Radio-Canada.ca*, 9 août. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1049388/demandeurs-asile-haitiens-armee-canadienne-rescousse-frontiere-etats-unis>.
- . 2020. « Pourquoi “aplatir la courbe” est la stratégie à adopter? | Coronavirus. » *Radio-Canada.ca*, 13 mars. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1664036/aplatir-courbe-strategie-eloignement-social>.
- Radio-Canada avec La Presse canadienne. 2017. « Près de 300 personnes au stade pour souhaiter la bienvenue aux demandeurs d’asile. » *ICI Radio-Canada - Nouvelles (site web)*. <https://nouveau.eureka.cc/Link/inrs1/news%c2%b720170806%c2%b7SRC%c2%b7038>.
- Radio-Canada, Zone Société-. 2017b. « Demandeurs d’asile : « On n’est pas en crise », dit la directrice de la Maison d’Haïti. » *Radio-Canada.ca*, 3 août. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1048699/demandeurs-asile-pas-crise-directrice-maison-haiti>.
- Renaud, Daniel. 2020. « Le nombre de demandeurs d’asile en chute libre | La Presse. » *LaPresse+*, 13 mai. <https://www.lapresse.ca/covid-19/2020-05-13/le-nombre-de-demandeurs-d-asile-en-chute-libre>.
- « Responsabilité sociale - Velan. » s.d. Consulté le 20 novembre 2022. https://www.velan.com/fr/company/social_responsibility.
- Rességuier, Vincent et Sébastien Desrosiers. 2022. « L’itinérance menace les migrants du chemin Roxham. » *Radio-Canada.ca*, 10 novembre. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1931276/chemin-roxham-itinerance-montreal-temoignages>.
- Rettino-Parazelli, Karl. 2021. « Un coup de main inattendu. » *L’actualité*, 1^{er} décembre. <https://lactualite.com/lactualite-affaires/un-coup-de-main-inattendu/>.
- Robb, Heather. 2018. « After Roxham Road. » *Maisonneuve*. s.l.: s.n. <http://maisonneuve.org/article/2018/06/20/after-roxham-road/>.
- Rose, Damaris. 2001. « The Housing Situation of Refugees in Montréal Three Years after Arrival: The Case of Asylum Seekers Who Obtained Permanent Residence. » *Journal of International Migration and Integration / Revue de l’intégration et de La Migration Internationale* 2 (4): 493-529. doi:10.1007/s12134-001-1010-3.
- Rose, Damaris et Anne-Marie Séguin. 2007. « 17. Les débats sur les effets de quartier : que nous apprennent les approches centrées sur les réseaux sociaux et le capital social ? » In *Le quartier*, 217-228. Recherches. Paris: La Découverte. doi:10.3917/dec.bacqu.2007.01.0217. <https://www.cairn.info/le-quartier--9782707150714-p-217.htm>.
- Sajir, Zakaria et Miriyam Aouragh. 2019. « Solidarity, Social Media, and the “Refugee Crisis”: Engagement Beyond Affect. » *International Journal of Communication* 13 (0): 28.
- Schué, Romain et Jorge Barrera. 2022. « À l’ombre de Roxham, des migrants font le chemin inverse. » *Radio-Canada.ca*. Radio-Canada.ca. 12 octobre. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1923967/canada-mexique-migrants-passeurs-etats-unis>.
- Seboka, Siriac, Joris Arnaud, Marie-Christine Therrien, Félix Lamothe, Marie-Andrée Authier, David Kaiser, Arijit Nandi, Sam Harper et Holly Aurora Nazar. 2022. « Étude de compréhension des plans d’action communautaires de lutte à la COVID-19 : impacts sur les indicateurs de suivi de la pandémie. » Montréal: École nationale d’administration

- publique. <https://fgmtl.org/wp-content/uploads/2020/04/Rapport-PAC-indicateurs-final.pdf>.
- Smith, Charlie. 2020. « Montreal Sisters among Millionaires for Humanity Calling for Much Higher Taxes on Wealthy to Address COVID-19. » *The Georgia Straight*. s.l.: s.n. <https://www.straight.com/covid-19-pandemic/montreal-sisters-among-millionaires-for-humanity-calling-for-much-higher-taxes-on-wealthy-to>.
- Smith, Marie-Danielle. 2018. « Trudeau tweet caused influx of refugee inquiries, confusion within government, emails reveal, » 3 avril. <https://nationalpost.com/news/politics/trudeau-tweet-caused-influx-of-refugee-inquiries-confusion-within-government-emails-reveal>.
- « Sommaire de notre réponse COVID-19. » 2021. *Collectif Bienvenue/Welcome Collective*. <https://www.welcomecollective.org/fr/sommaire-de-notre-reponse-covid-19>.
- Stone, MJ. 2006. « Noelle Sorbara: Impresario today, negotiator tomorrow. » *McGill Reporter*, 21 septembre. <http://www.reporter-archive.mcgill.ca/39/03/sorbara/index.html>.
- « Subventions 2018. » s.d. *Fondation Familiale Trottier*. Consulté le 20 novembre 2022. <https://www.fondationtrottier.com/subventions-2018>.
- « Subventions 2019. » s.d. *Fondation Familiale Trottier*. Consulté le 20 novembre 2022. <https://www.fondationtrottier.com/subventions-2019>.
- « Subventions 2020. » s.d. *Fondation Familiale Trottier*. Consulté le 20 novembre 2022. <https://www.fondationtrottier.com/subventions-2020-1>.
- « Subventions 2021. » s.d. *Fondation Familiale Trottier*. Consulté le 20 novembre 2022. <https://www.fondationtrottier.com/subventions-2021>.
- Thévenot, Laurent. 2006. *L'action au pluriel*. s.l.: La Découverte. <http://www.cairn.info/l-action-au-pluriel--9782707146403.htm>.
- Ticala, Raluca. 2020. « Efficacité organisationnelle d'organismes communautaires en sécurité alimentaire situés en milieux ruraux, semi-urbains et urbains au Québec. » Mémoire, Université de Montréal. https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/24486/Ticala_Raluca_2020_memoire.pdf.
- Tisseron, Serge. 2022. « Promesses, limites et ambiguïtés du mot « empathie ». » *Communications* 110 (1). Paris: Le Seuil: 167-179. doi:10.3917/commu.110.0167.
- Trottier, Claire. 2022. « Tax Me, I Am The 1%. » *The Walrus*, 23 février. <https://thewalrus.ca/s3e17-claire-trottier-the-conversation-piece/>.
- Turgeon, Julie. 2018. « Un collectif en aide aux nouveaux venus. » *Station Mont-Royal*, 10 décembre. <https://stationmontroyal.com/nouvelles/societe/un-collectif-en-aide-aux-nouveaux-venus>.
- United Nations High Commissioner for Refugees. 2017. « Canada's 2016 Record High Level of Resettlement Praised by UNHCR. » 24 avril. <https://www.unhcr.org/news/press/2017/4/58fe15464/canadas-2016-record-high-level-resettlement-praised-unhcr.html>.
- « Valerie Gobeil. » s.d. *LinkedIn*. Consulté le 11 octobre 2021. https://ca.linkedin.com/in/valerie-gobeil-78713681?original_referer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F.
- Vibert, Stéphane. 2020. « La communauté comme référence éthique : les cercles concentriques de l'altérité. » In *Éthiques de l'hospitalité, du don et du care: Actualité, regards croisés*,

41-60. s.l.: Les Presses de l'Université d'Ottawa. doi:10.2307/j.ctv15d7xpz.
<http://www.jstor.org/stable/10.2307/j.ctv15d7xpz>.

- Ville de Montréal. 2016. « Coordination montréalaise pour l'accueil et l'intégration des réfugiés syriens 2015-2016. » Document préparé pour le maire de Montréal M. Denis Coderre. Montréal: s.n.
https://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/PAGE/PRT_VDM_FR/MEDIA/DOCUMENTS/RAPPORT_CCMARS_JANVIER_2016.PDF.
- . 2018. « Plan d'action 2018-2021 Montréal Inclusive. » Montréal: s.n.
https://observatoirevivreensemble.org/sites/default/files/montreal_inclusive.pdf.
- . 2020. « Séance ordinaire du comité exécutif du mercredi 8 juillet 2020. » s.l.: s.n.
https://ville.montreal.qc.ca/documents/Adi_Public/CE/CE_ODJ_LPP_ORDI_2020-07-08_08h30_FR.pdf.
- « Vivons nos quartiers. » s.d. *TCRI*. Consulté le 20 novembre 2022.
<https://tcri.qc.ca/projets/vivons-nos-quartiers/>.
- « Welcome Collective 'Fun'Raiser. » s.d. *Global News*. Consulté le 28 juillet 2020.
<https://globalnews.ca/event/4486224/welcome-collective-fundraiser/>.
- « Who we are, what we do. » s.d. *Chorale Yellow Door Choir*. Consulté le 20 novembre 2022.
<http://yellowdoorchoir.com/choir.php?s=mission&lang=eng>.
- Wright, Teresa. 2018. « Alan Kurdi Photo Spurred Canadian Government Scramble to Respond, Documents Reveal. » *The Globe and Mail*, 29 avril.
<https://www.theglobeandmail.com/politics/article-alan-kurdi-photo-spurred-canadian-government-scramble-to-respond/>.
- Zaccour, Suzanne et Michaël Lessard. 2017. *Grammaire non sexiste de la langue française*, Syllepse. Paris et St-Joseph-du-Lac: M Editeur.
<https://www.gallimardmontreal.com/catalogue/livre/grammaire-non-sexiste-de-la-langue-francaise-lessard-michael-zaccour-s-9782924327647>.