

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

**LE CHOC CULTUREL DES TRAVAILLEURS SOCIAUX EN INTERCULTUREL :
DÉFIS ÉTHIQUES**

MÉMOIRE
PRÉSENTÉ
COMME EXIGENCE PARTIELLE
DE LA MAÎTRISE EN TRAVAIL SOCIAL

PAR
FABIENNE SICHE

MARS 2016

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.07-2011). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

*À Janine, Christine et Jean, mes grands-parents,
pour les racines transmises, et la confiance en l'avenir.*

AVANT-PROPOS ET REMERCIEMENTS

Il y a six ans, dans le cadre de mon emploi en intervention auprès des familles, il a été décidé de mettre en place un comité de recherche en interculturel afin de répondre à la demande de plusieurs intervenants qui ne se sentaient pas suffisamment outillés pour travailler avec des personnes issues de groupes ethniques différents du leur. Étant moi-même immigrante, ayant effectué de la coopération internationale, et travaillé auprès de demandeurs d'asile, j'ai pris part à ce comité avec grand intérêt, ce qui m'a amené à m'intéresser de très près à différentes questions entourant l'intervention en contexte interculturel. Au bout d'un an de recherche, ce comité a pu offrir une formation à l'interne aux autres intervenants, et permettre à de nouvelles pratiques d'émerger. Cependant, l'interculturel n'a cessé de m'intéresser et je l'ai donc choisi comme sujet de recherche lors de mon retour aux études.

Réaliser un mémoire de recherche au croisement de l'interculturel et de l'éthique s'est avéré passionnant, mais aussi parfois difficile et complexe. J'ai eu la chance de pouvoir compter sur le soutien de mes directrices de recherche, Audrey Gonin et Lilyane Rachédi. En plus de m'avoir accompagné étroitement dans la rédaction de mon mémoire, elles m'ont encouragée et appuyée dans mes démarches d'application de bourses, incitée à participer à différents colloques, et à saisir certaines opportunités professionnelles. Je me sens chanceuse d'avoir pu bénéficier de leur complémentarité, et leur suis reconnaissante pour la confiance qu'elles m'ont témoignée, ainsi que pour leurs conseils constructifs. Audrey et Lilyane, un énorme merci pour votre disponibilité, votre générosité, votre humour et vos encouragements!

Durant mon parcours de maîtrise, j'ai pu bénéficier des bourses d'excellence de l'UQAM pour les cycles supérieurs, ainsi que d'une bourse de fin d'études du Centre d'études ethniques des universités montréalaises (CEETUM). Je tiens à remercier ces

fondations et organismes, qui m'ont permis de réaliser ma recherche en évitant de travailler à temps plein. Je tiens également à remercier l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ) qui m'a permis de recruter les participantes et participants à ma recherche.

J'ai également eu la chance d'occuper des emplois m'ayant offert la flexibilité nécessaire pour mener à bien mon projet de maîtrise et m'ayant soutenue au long de celui-ci. Un grand merci aux équipes de Tel-jeunes et Ligne-parents, ainsi que d'Horizon Jeunesse!

Je souhaite aussi remercier mes amis et ma famille pour leurs encouragements au cours des dernières années. Au Québec, en France ou ailleurs, vous n'avez pas idée à quel point votre soutien a été important pour moi, et à quel point vos mots m'ont portée dans les moments de découragements. Un merci tout particulier à Solène, pour ton amitié profonde, ton support en tout temps, et ton aptitude à déclencher des fous rires. Un autre à Chloé pour nos discussions sur la recherche, à Myriam pour les répétitions de présentations. Merci aussi à Anne-Sophie, à Tania, pour votre intérêt dans ce sujet, qui m'a aidé à conserver ma motivation. Merci à Thibaud pour l'aide dans la mise en page. Merci à mes collègues de maîtrise pour les passions partagées, et pour le bout de chemin passé ensemble. On est rendu au bout! Merci à Linda et Marlène, pour avoir contribué au soulèvement de mon questionnement. Merci à tous ceux et toutes celles que je ne peux nommer ici, qui ont croisé ma route et ont contribué à l'enrichir durant ces quatre dernières années.

Finalement, je veux remercier du fond du cœur les huit participantes et participants à cette recherche pour leur authenticité, leur générosité, leurs questionnements et leurs riches réflexions. Merci de m'avoir accordé de votre temps et de votre confiance. Ce mémoire est aussi le vôtre.

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS ET REMERCIEMENTS.....	V
LISTE DES FIGURES.....	X
LISTE DES TABLEAUX.....	X
RÉSUMÉ.....	XI
INTRODUCTION	1
CHAPITRE I	
PROBLÉMATIQUE.....	5
1.1 Le mouvement migratoire humain : de la réalité d’hier à aujourd’hui.....	5
1.1.1 De tout temps, l’Homme en mouvement	6
1.1.2 L’immigration au XXe et XXIe siècle.....	6
1.1.3 Flux migratoires au XXIe siècle	8
1.2 Différents modèles d’intégration	10
1.2.1 Les concepts d’intégration et d’insertion.....	10
1.2.2 Différentes approches d’intégration au niveau politique.....	13
1.2.3 Contextualisation : immigration canadienne et québécoise.....	19
1.3 Immigration et services sociaux.....	25
1.3.1 Défis des services sociaux et de santé face à l’immigration.....	26
1.3.2 Enjeux de l’intervention sociale en contexte interculturel.....	27
1.4 Questionnement de recherche	30
Synthèse du chapitre I	31
CHAPITRE II	
CADRE CONCEPTUEL.....	33
2.1 Rencontre entre cultures : Clarifications théoriques.....	33
2.1.1 De multiples définitions.....	34

2.1.2	Définitions retenues	36
2.1.3	L'approche interculturelle.....	40
2.2	Le choc culturel du travailleur social.....	44
2.2.1	Un choc nécessaire, mais difficile à mettre en œuvre.....	44
2.2.2	Filtres de la rencontre et mécanismes d'exclusion.....	46
2.2.3	Méthode des chocs culturels ou incidents critiques	51
2.3	Défis éthiques.....	54
2.3.1	Définitions.....	54
2.3.2	Déontologie et travail social en contexte interculturel au Québec.....	57
2.3.3	Adaptation du cadre des services sociaux et de santé à l'intervention en contexte interculturel	59
2.3.4	Des dimensions des services sociaux à questionner	61
2.3.5	Enjeux éthiques, identité et choc culturel	63
2.4	Axes de questionnement	66
2.4.1	Choc culturel, travail social interculturel, et zones sensibles	66
2.4.2	Déontologie, éthique et interculturel.....	67
	Synthèse du chapitre II.....	70
 CHAPITRE III		
	METHODOLOGIE.....	71
3.1	Justification du choix d'une méthodologie qualitative	71
3.2	Population étudiée, critères et modalités de recrutement.....	72
3.3	Méthode et instruments de collecte de données.....	77
3.4	Méthode d'analyse des données.....	79
3.5	Considérations éthiques et limites de la recherche	80
	Synthèse du chapitre III.....	83
 CHAPITRE IV		
	PRÉSENTATION DES RÉSULTATS.....	85
4.1	Choc culturel, travail social interculturel et zones sensibles	86

4.1.1	La rencontre interculturelle et les enjeux liés au choc culturel.....	86
4.1.2	Perception des zones sensibles.....	91
4.1.3	Stratégies d'intervention en contexte interculturel	99
4.2	Questionnements éthiques	109
4.2.1	Une spécificité éthique de l'interculturel?	110
4.2.2	Éthique et interculturel : Quelles balises normatives?	114
4.2.3	Des pratiques silencieuses.....	119
4.2.4	Perception de l'influence des transformations des services sociaux sur l'interculturel	125
	Synthèse du chapitre IV	135
 CHAPITRE V		
	DISCUSSION	139
5.1	L'adaptation des services sociaux et l'intervention en contexte interculturel : une mise sous tension	140
5.2	L'éthique a-t-elle une culture?	144
5.3	Une diversité de stratégies... une diversité d'interventions : figures types..	149
5.4	De la débrouillardise sociale aux pratiques silencieuses	155
	Synthèse du chapitre V.....	159
 CONCLUSION.....		
		161
 ANNEXE A		
		169
 ANNEXE B		
		170
 ANNEXE C		
		171
 ANNEXE D		
		175
 ANNEXE E.....		
		176
 ANNEXE F.....		
		180

BIBLIOGRAPHIE..... 183

LISTE DES FIGURES

Figure 1 Les niveaux d'influence de la culture: l'analogie de l'iceberg	38
Figure 2 Articulation de la culture et de l'identité culturelle	39

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 Milieu de travail principal au moment de l'entrevue.....	74
Tableau 2 Diplômes obtenus en intervention et années approximatives	75
Tableau 3 Nombre d'années d'expériences	77

RÉSUMÉ

Alors que plusieurs études québécoises abordent de façon distincte l'intervention en contexte interculturel et les dilemmes éthiques liés au travail social, peu d'entre elles croisent ces deux disciplines. Pourtant, la question du sens est souvent centrale lors d'intervention auprès de personnes immigrantes, et les possibilités d'effectuer des interventions mal adaptées dues à nos référents culturels et à nos propres valeurs sont plus importantes dans ce contexte. Cette recherche vise donc à répondre à la question suivante : En quoi les chocs culturels des travailleurs sociaux, en contexte interculturel, amènent-ils des enjeux éthiques à prendre en compte dans la pratique du travail social?

À travers ce questionnement, nous cherchons à identifier les situations faisant émerger des chocs culturels pour les intervenants et les pistes d'intervention qui en découlent. Nous avons également pour but d'identifier les modalités mises en œuvre dans la prise en charge des dilemmes éthiques liés à l'interculturel en travail social, et les défis que cela entraîne.

Pour ce faire, une méthodologie qualitative impliquant des entretiens semi-dirigés et une analyse thématique a été privilégiée. Huit travailleurs sociaux, de milieux professionnels et de niveaux d'expérience variés, ont souhaité participer à cette recherche, en majorité suite à un appel à participation par leur ordre professionnel. L'analyse des entrevues, réalisée grâce à l'aide du logiciel QDA Miner, a permis de mettre en avant plusieurs des zones sensibles à l'origine de chocs culturels, un certain nombre de stratégies mises en place par les intervenants, ainsi que le peu de balises entourant les dilemmes éthiques en contexte interculturel. Nous avons également pu voir qu'il reste un certain chemin à réaliser afin d'adapter convenablement les services sociaux et communautaires aux personnes immigrantes. À travers des figures d'intervention, il a été possible de mettre en avant certaines pistes guidant la résolution de dilemmes éthiques. Ces figures ont, entre autres, fait émerger un certain nombre de stratégies relevant de la débrouillardise sociale et des pratiques silencieuses. Les résultats de cette étude remplissent les objectifs établis, en mettant en avant à la fois les difficultés vécues par les intervenants lors de dilemmes éthiques impliquant l'interculturel, et des pistes d'intervention intéressantes et innovantes.

Mots-clés : choc culturel, interculturel, éthique, immigration, travail social

« - Apprivoise-moi !
- Que faut-il faire ? dit le petit prince.
- Il faut être très patient, répondit le renard.
Tu t'assoiras d'abord un peu loin de moi, comme ça, dans l'herbe.
Je te regarderai du coin de l'œil et tu ne diras rien.
Le langage est source de malentendus. »

Antoine de Saint-Exupéry, *Le petit prince*

« Lorsque tu ne sais pas où tu vas, regarde d'où tu viens. »

Proverbe africain

INTRODUCTION

Les flux migratoires étant de plus en plus importants et la population ne cessant de se diversifier, au Québec comme ailleurs (Statistique Canada, 2011), les travailleurs sociaux sont inévitablement amenés à s'investir dans des relations interculturelles entraînant parfois des situations soulevant des questionnements complexes (Bélanger, 2002; Legault et Lafrenière, 1992). Alors que de nombreux auteurs s'intéressent à l'intervention sociale en contexte interculturel (Gratton, 2009; Legault et Rachédi, 2008; Battaglini, 2010), peu d'entre eux, au Québec, se sont intéressés à soulever les questions éthiques qu'elle pouvait amener. Bien que nous nous intéressions au départ davantage aux modalités de mise en place de l'intervention interculturelle en travail social, notre intérêt à lier ces deux champs a débuté en prenant conscience des chocs culturels que nous avons vécus en tant qu'intervenante dans différents contextes pluriethniques.

En effet, la découverte et l'approfondissement de l'intervention interculturelle nous ont amenés à réaliser qu'il nous était arrivé à maintes reprises de vivre des chocs culturels en tant que professionnelle dans le social, sans en avoir pleinement conscience. Avec le recul et les connaissances dont nous disposons actuellement, nous pensons que ces chocs ont pu contribuer à influencer notre perception de certaines situations. Comme nous en discuterons dans le cadre de cette recherche, nous croyons qu'en tant que personne et qu'intervenant, il arrive à tous d'effectuer des interventions inadaptées, dues à nos référents culturels et à nos propres valeurs. Le fait de les prendre en considération peut donc nous permettre, sinon d'éviter, du moins de limiter ces erreurs. C'est le fait que les notions de valeurs, de perceptions, d'identité et de culture soient au cœur de notre démarche qui nous a amenée à nous intéresser aux différents enjeux éthiques présents dans le cadre du travail social en contexte interculturel.

En quoi les chocs culturels des travailleurs sociaux en contexte interculturel amènent-ils des enjeux éthiques à prendre en compte dans la pratique du travail social? Telle est la question sur laquelle nous nous sommes penchées. À travers cette recherche, nous chercherons à identifier les situations faisant émerger les chocs culturels pour les travailleuses sociales et travailleurs sociaux, et à observer les modalités mises en œuvre dans la prise en charge des dilemmes éthiques liés à l'interculturel en travail social. Ce faisant, nous situerons ces questionnements dans le contexte du travail social au Québec aujourd'hui et plus particulièrement dans le grand Montréal, les huit participants à cette recherche travaillant toutes et tous à Montréal et dans sa banlieue. Cette recherche nous permettra d'effectuer un tour d'horizon des éléments mis en avant par la littérature concernant le travail social interculturel, de souligner les liens déjà existants avec l'éthique, et d'en mettre en exergue de nouveaux grâce aux entrevues menées.

Dans le premier chapitre, nous aborderons donc les différents états de faits et questionnements ayant donné lieu à notre problématique afin de mieux la situer dans le contexte québécois où nous nous trouvons aujourd'hui. Nous y effectuerons notamment un bref historique des mouvements migratoires, afin de mieux saisir ensuite le lien avec les différentes conceptions de l'intégration des immigrants, aboutissant sur des choix en matière de politiques d'immigration. La contextualisation de l'immigration québécoise et canadienne nous permettra ensuite d'aborder les défis et enjeux qui se jouent dans le lien entre immigration et services sociaux. Cette mise en contexte nous conduira à présenter brièvement notre questionnement de recherche.

Au sein du second chapitre, nous nous attacherons à approfondir ce questionnement en explorant le cadre conceptuel auquel il se rattache. Cela amènera à clarifier les définitions du concept de culture retenu pour cette étude, ainsi qu'à présenter l'approche interculturelle telle que mise en avant dans la littérature. Les différentes étapes de cette approche nous mèneront au concept de choc culturel, central à notre recherche, aux conditions de sa mise en œuvre, ainsi qu'aux enjeux et stratégies d'intervention pouvant en découler. Ces enjeux permettront de faire le pont vers les différents défis éthiques ayant lieu dans le champ du travail social en général, puis du travail social en contexte interculturel en particulier. Cette exploration du cadre conceptuel nous amènera à mettre en avant nos axes de questionnement.

Le troisième chapitre présentera la méthodologie que nous avons mise en œuvre pour mener à bien cette étude. Nous effectuerons également un portrait des professionnels ayant participé à notre recherche, afin de mieux saisir d'où proviennent nos résultats. Le quatrième chapitre sera d'ailleurs consacré à la présentation de ces résultats. Nous les aborderons selon nos axes de questionnements, en mettant en avant les récits des intervenants, et en les commentant au regard de nos deux premiers chapitres.

Finalemment, dans le cinquième et dernier chapitre, nous discuterons de ces résultats en soulignant les questionnements et les nouvelles pistes qu'ils amènent. Cela nous permettra d'aborder des figures types d'intervention, et d'ouvrir notre questionnement de départ vers d'autres pistes de recherche.

CHAPITRE I : PROBLÉMATIQUE

Si l'intervention en contexte interculturel est aujourd'hui une réalité qu'on ne peut ignorer, il est essentiel de revenir à la racine de celle-ci en commençant par aborder les mouvements migratoires et la façon dont ils ont amené la population du Canada, et plus particulièrement du Québec et de Montréal à devenir multiethnique. En effet, ayant fait partie de la liberté de mouvement de tout être humain pendant de nombreux siècles, l'immigration a fait couler beaucoup d'encre depuis le XIX^{ème}, et a entraîné différentes politiques d'intégration au XX^{ème} et XXI^{ème} siècle selon la perception que l'on en a eue. Ces différentes perceptions politiques de la notion d'intégration influencent considérablement nos pratiques en travail social, en donnant lieu à différentes adaptations des services sociaux à l'immigration, et à différentes pratiques d'intervention, que nous aborderons ici. Suite à la discussion autour de ces pratiques, c'est la question de la prise en compte du choc culturel du travailleur social qui émerge, nous amenant à nous tourner vers nous-même et à interroger nos valeurs, ainsi que nos cadres d'intervention. Dans une suite logique, cela nous amène également vers une réflexion sur les conditions de la prise en compte de ce choc culturel dans le contexte actuel de l'intervention sociale au Québec.

1.1 Le mouvement migratoire humain : de la réalité d'hier à aujourd'hui

Parler de mouvements migratoires comme d'une réalité d'aujourd'hui, c'est oublier que l'être humain n'a pas attendu que des règles soient instaurées pour se déplacer. Que l'on aborde la préhistoire ou les XX^{ème} et XXI^{ème} siècles, l'Homme a toujours été en mouvement. Les contextes cependant, se sont quant à eux beaucoup modifiés, avec la prise en compte de l'immigration par le politique, et la restriction des frontières que cela a entraîné. En survolant ensemble les millénaires, et plus

particulièrement les siècles derniers, il est possible de mieux saisir comment la réalité d'aujourd'hui découle de celle d'hier.

1.1.1 De tout temps, l'Homme en mouvement

Les êtres vivants ont toujours été en mouvement, et l'espèce humaine ne fait pas exception. À partir de leur berceau africain, depuis 50 ou 60 000 ans, les Hommes n'ont jamais cessé de se déplacer, et de s'installer ailleurs, de manière temporaire ou plus permanente. Qu'il s'agisse de peuples nomades, de peuples cherchant à conquérir un nouveau territoire, ou de peuples suivants volontairement ou non, les grandes routes commerciales tracées au tournant du XVe siècle, la migration est une tendance de fond de l'histoire humaine (Keeley, 2009). Au tout début du XIXe siècle a lieu, entre autres, une vague migratoire d'Europe vers l'Amérique du Nord et l'Australasie, qui connaîtra des flux et reflux pendant plus d'un siècle. On estime ainsi qu'environ 55 millions d'Européens quittèrent leur pays d'origine de façon définitive entre 1820 et 1920. Si chaque histoire de migration est particulière, on peut dégager un certain nombre de constantes de l'histoire des migrations transatlantiques, constantes encore d'actualité aujourd'hui. Généralement, on distingue deux types d'immigration : économique et politique (Piché, 2005). Néanmoins, on peut également parler d'immigration de main d'œuvre, clandestine, politique, d'affaire, touristique, estudiantine, ou encore d'immigration climatique, ou liée aux catastrophes naturelles.

1.1.2 L'immigration au XXe et XXIe siècle

François Crépeau (2009) nomme trois grandes caractéristiques de l'immigration contemporaine. Selon lui, les migrations répondent tout d'abord à une logique individuelle dans un espace social, ce qui signifie que le choix de migrer provient

souvent de facteurs plus personnels qu'économiques. Ensuite, l'immigration représente à la fois un transfert économique, un facteur de développement, et un objectif démographique. En effet, elle ne peut se réduire seulement à un capital ou à une nouvelle force de travail pour le pays d'accueil puisque l'intégration des immigrants dans les différentes sphères de leur vie et de celles du pays d'accueil crée d'autres formes de richesse pour ce pays. De même, les liens familiaux ou amicaux s'étendant entre plusieurs pays du fait des mouvements migratoires divers, ils entraînent des déplacements de population, ainsi que l'envoi de fonds entre pays, ce qui représente également une source de développement pour les pays d'accueil. De plus, pour les pays du Nord, la migration implique un enjeu démographique du fait de la dénatalité. Finalement, Crépeau (2009) souligne que la migration représente aujourd'hui un enjeu du discours politique et identitaire, en soulevant des questionnements ayant trait aux transformations sociétales, au défi de souveraineté territoriale, à la sécurité, au phénomène clandestin, au métissage culturel qui se crée au fur et à mesure des migrations, autorisée ou non, ou encore, aux droits de la personne. De même, Catherine Withol de Wenden (2013) aborde la disproportion des dispositifs de contrôle de l'immigration en mettant en avant leur peu d'utilité par rapport à leurs objectifs de contrôle de flux migratoires et de sécurité. Contrairement aux discours mis en avant, ces dispositifs accroîtraient les processus de domination entre les individus, produisant plus d'inégalités que s'ils n'existaient pas. Elle plaide alors en faveur d'un renforcement de l'immigration et d'une libre circulation des personnes. En effet, à travers les questions de politique et de droits, c'est toute la question de la liberté de l'immigrant qui est interrogée : les personnes ont-elles le droit de migrer? De quelles libertés disposent-elles?

Tim Hatton et Jeff Williamson (1998), économistes, comparent les migrations du XIXe siècle avec celles d'aujourd'hui, et mettent en exergue trois dénominateurs communs principaux. Tout d'abord, la baisse des coûts des transports facilite les mouvements migratoires et permet à l'émigration de ne plus être une rupture

définitive avec le milieu d'origine. Ensuite, la croissance favorise également les mouvements migratoires puisque d'un côté, la richesse des pays d'accueil attire plus de candidats à l'émigration et que de l'autre, l'amélioration de la situation économique dans les pays de départ permet plus facilement le financement du voyage. Enfin, la mondialisation de l'économie, si elle touche principalement les échanges de biens et de capitaux, influence également les différents marchés du travail. À travers leur étude, ces auteurs ne relèvent que deux grandes différences entre le XIXe siècle et aujourd'hui. D'une part, les pays développés ont un moindre besoin de main-d'œuvre non qualifiée, et d'autre part, les pays d'accueil opposent une résistance à l'entrée de nouveaux arrivants. En effet, alors qu'au XIXe siècle et au début du XXe siècle, la quasi-totalité des candidats à l'immigration pouvait débiter une nouvelle vie dans un autre pays sous les seules conditions de pouvoir financer leur voyage et de passer un éventuel examen médical, le XXe siècle a vu arriver différentes politiques et stratégies d'immigration restreignant cette possibilité d'installation en dehors du pays d'origine (Keeley, 2009). On retrouve donc ici le questionnement concernant les droits et libertés des personnes immigrées mis en avant par Crépeau (2009) dans le contexte de nos sociétés postmodernes.

1.1.3 Flux migratoires au XXIe siècle

Depuis le début du XIXe siècle, on observe de plus en plus de flux migratoires. Pour Lydie Fournier (2010), à l'heure de la mondialisation, on ne saurait résumer les migrations internationales à des mouvements de populations fuyant une vie difficile des pays pauvres pour rejoindre des pays occidentaux plus riches économiquement parlant. En effet, d'une part, toutes les régions du monde sont aujourd'hui concernées par ces flux, que ce soit comme zone de départ, d'accueil ou de transit, ou l'une et l'autre à la fois. D'autre part, les raisons de migrer se complexifient puisque, comme nous l'avons vu, elles peuvent être économiques, politiques, climatiques, familiales,

ethniques, religieuses, personnelles, etc. Alors qu'elles concernaient 75 millions de personnes en 1960, les migrations concernent aujourd'hui près de 200 millions de personnes, l'essentiel des déplacements s'effectuant entre le Nord et le Sud. Selon Sassens (2002), les trois grands flux migratoires s'effectuent actuellement du Sud « pauvre » vers le Nord « riche », de l'Est vers l'Ouest, et du Sud au Sud, ce qui représente les migrations locales. En citant le rapport sur le développement humain publié par le programme des Nations Unies pour le développement en 2009, Fournier (2010) souligne que seul un migrant sur trois aurait quitté un pays considéré en développement pour un pays développé. Si plus de trois quarts des déplacements internationaux visent une installation dans un pays dont le niveau de développement social et économique est supérieur au pays d'origine, la moitié des migrants originaire d'un pays pauvre s'installe dans un autre pays pauvre en raison des guerres, des dictatures, ou des difficultés économiques. Selon Saskia Sassens (2002), on observe ainsi beaucoup de déplacements, notamment en Afrique et en Amérique latine où l'immigration locale est six fois plus importante que l'immigration internationale. El Mouhoud Moujoud (2015) nomme également que plus un pays est pauvre, plus son taux d'expatriation est faible, alors que plus il approche d'un stade de développement intermédiaire, plus son taux d'expatriation va atteindre un maximum.

À travers ces principaux flux migratoires, on note également une hiérarchisation entre les pays, maintenant les inégalités Nord-Sud. Ces mouvements migratoires amènent un débat contradictoire dans la majorité des pays développés. En effet, d'un côté, ces pays ont besoin de l'immigration, notamment afin de maintenir une croissance démographique, mais de l'autre, les questions liées à la crise économique, au chômage, à la sécurité et à l'intégration amènent des débats contradictoires. Alors que certains souhaitent ouvrir les frontières, cela est hors de propos pour d'autres, qui envisagent davantage l'immigration comme une menace pour le pays d'accueil. Ce débat se traduit actuellement par un resserrement des frontières et par des politiques plus restrictives en matière d'immigration. Crépeau et Jimenez (2013) notent ainsi

que la criminalisation de l'immigration irrégulière est une tendance lourde des deux dernières décennies, et que les États ont développé tout un discours sur la « menace migratoire » en amenant l'immigrant irrégulier à être perçu comme « une figure répulsive chargée de tous les maux sociaux : augmentation de l'insécurité locale, perte de la cohésion sociale, accroissement du chômage, dissémination des maladies transmissibles... » (Crépeau et Jimenez, 2013, p. 5). Ils rejoignent le discours de Withol de Wenden (2013) qui, comme nous l'avons vu, aborde les politiques d'immigration comme accentuant les disparités Nord-Sud. Les discours politique adoptés par les différents gouvernements traduisent donc une certaine perception de l'immigration, ce qui amène les stratégies d'intégration des immigrants à varier d'un pays à l'autre.

1.2 Différents modèles d'intégration

À travers le concept d'intégration et ses différentes significations s'expriment également différentes perceptions de l'immigration. En effet, selon la définition de l'intégration des populations immigrantes adoptée, on choisit une orientation politique y correspondant. Une fois cet état des lieux effectué, nous pouvons contextualiser l'immigration au Canada et au Québec, afin de mieux appréhender les choix effectués par leurs gouvernements respectifs en terme d'intégration des immigrants.

1.2.1 Les concepts d'intégration et d'insertion

Le contexte historique et politique singulier à chaque pays fait de l'intégration une notion portant à débat lorsqu'elle est mise en relation avec l'immigration. Le terme d'intégration a donc différentes significations selon les pays et les contextes politiques dans lesquels il est utilisé. Il s'agit pourtant d'une notion fondatrice en

sociologie, mise en avant par Émile Durkheim et Max Weber au XIX^e siècle, alors que la société est déstabilisée par les conséquences de la révolution industrielle et de la révolution politique et démocratique en Europe. Pour Durkheim, la question de l'intégration sociale est celle d'un « vouloir-vivre ensemble » (Rhein, 2002). Elle est le résultat du processus de socialisation, selon lequel l'individu se construit grâce aux différentes instances auxquelles il participe : famille, religions, groupes professionnels, etc. Cependant, tous les sociologues sont loin de s'entendre sur cette définition. En effet, pour la sociologie néomarxiste, l'intégration sociale n'est pas recevable comme processus, puisqu'elle n'a pas de sens dans une société déchirée par les luttes de classe, dans lesquelles l'État, plutôt que de jouer les forces d'arbitre, se place du côté des forces capitalistes. Alors que Durkheim place la lutte des classes au cœur des concepts d'intégration et de socialisation, la sociologie actionnaliste d'Alain Touraine perçoit les fractures comme productrices d'identités autour desquelles s'élaborent de nouvelles identités sociales, qui permettent d'engendrer des mouvements sociaux.

En effet, la perspective durkheimienne perçoit la position des individus, et donc leur intégration, comme étant déterminée par la société. À travers les difficultés d'intégration des immigrants, c'est donc le système qui s'exprime et non les individus qui entrent en conflit avec la société. Au contraire, pour Touraine, ces conflits d'intégration auxquels sont confrontés les immigrants ne sont pas directement issus de la société, ni des individus eux-mêmes, mais des mouvements sociaux, d'où, selon lui, les possibilités de changement d'une société en fonction de ces conflits. Selon Touraine, l'intégration est alors un processus pluriel et multidimensionnel puisque l'identité des acteurs sociaux est elle aussi plurielle. Cette pluralité prend toute son importance lorsque l'on parle d'intégration de personnes immigrantes, puisqu'on ne peut la favoriser en prenant uniquement des mesures unidimensionnelles. Jean-François Godin, Victor Piché, et Jean Renaud (2003) abordent eux aussi l'intégration comme étant un processus pluriel, qui se déploie dans

le temps, et dont les variables temporelles comme la durée de résidence et la période d'arrivée constituent des facteurs clés. Le temps étant déterminant en terme d'intégration, il se répercute donc, à moyen et long termes, sur les diverses composantes de l'intégration : linguistique, résidentielle, scolaire et économique.

En réactualisant la notion d'intégration de Durkheim, Dominique Schnapper associe la question de l'intégration à celle du lien social et de la citoyenneté. Elle considère donc l'intégration comme un « enjeu politique majeur pour le corps social pris dans son ensemble » (Rhein, 2002, p. 21). On retrouve cette association d'intégration et de politique dans la définition de la notion de modèle d'intégration émise par le Haut Conseil à l'Intégration français, selon lequel il s'agit de « l'ensemble de traditions historiques et de pratiques politiques et administratives caractéristiques d'une politique d'accueil et d'intégration des immigrés dans une société donnée¹ ». De manière plus générale, on peut percevoir l'intégration comme un état du système social, d'un groupe ou d'un individu, caractérisé par un degré élevé de cohésion sociale, auquel on opposera l'anomie, c'est-à-dire l'état d'une société ou d'un groupe sans règles, sans structures, sans organisation naturelle ou légale, ou encore la désorganisation sociale. La question de l'intégration ne se pose pas uniquement et systématiquement en relation avec les personnes immigrantes, mais elle entraîne des approches diverses du fait de ses différentes perceptions.

Tout comme l'intégration, la notion d'insertion est aussi polysémique que polémique. Bien qu'elle soit souvent mise en lien avec la définition du concept d'intégration de Durkheim, qu'il décline, comme nous l'avons vu, en tant que caractéristique collective, Marc Loriol (1999, p. 11), en parle comme d'une caractéristique

¹ Site internet du Haut Conseil à l'Intégration (<http://www.hci.gouv.fr/-Mots-de-l-integration-.html#I>)

individuelle, « essentiellement pensée comme un dispositif s'adressant à des personnes à normaliser en vue d'une adaptation à la vie professionnelle et sociale ». Si les deux termes ont tendance à être confondus, et que l'on parle souvent d'insertion concernant davantage l'intégration des immigrants au niveau professionnel et socio-économique, il reste important de les différencier. Selon Lorient (1999), alors que l'intégration est collective et suppose donc que la structure se modifie avec l'élément qui y est ajouté, l'insertion suppose au contraire que c'est à ce nouvel élément de trouver sa place. Concernant l'immigration, parler d'intégration supposerait donc que la structure et la culture du pays se modifie avec l'arrivée de nouveaux immigrants alors que parler d'insertion reviendrait à adopter une perspective reposant davantage sur les immigrants que la société d'accueil. Nous adopterons donc le concept d'intégration plutôt que d'insertion au cours de ce travail. Toutefois, il existe différentes approches politiques de cette notion, qui perçoivent toutes différemment le rôle de l'État, de la population, et de nouveaux immigrants eux-mêmes dans leur processus d'intégration.

1.2.2 Différentes approches d'intégration au niveau politique

Il existe plusieurs approches d'intégration au niveau politique. Nous aborderons ici particulièrement les approches assimilationniste, antiraciste, multiculturaliste, ainsi qu'interculturaliste.

1.2.2.1 L'approche assimilationniste

Selon les assimilationnistes, certains éléments culturels sont incompatibles entre eux, et la cohabitation de groupes culturels différents ne peut donc se vivre concrètement dans la réalité (Boucher, 2000). Pour les adeptes de ce courant, l'existence de groupes minoritaires au sein de la société d'accueil devient un facteur de désordre social et

d'anomie, notamment du fait des revendications identitaires et religieuses. Ces groupes représentent donc une menace qu'il convient d'éviter en réaffirmant une identité culturelle fondée sur un idéal de type républicain, c'est-à-dire, « une volonté de synthèse entre l'exigence d'universalité et le respect des identités, des particularismes culturels à condition qu'ils restent dans la sphère du privé » (Boucher, 2000, p. 227). Les tenants de l'assimilationnisme prônent l'éducation des immigrants aux valeurs de la culture d'origine afin de former un corps de citoyens uniforme sans référence aux notions de race. Par conséquent, et comme nous le verrons à travers la notion d'acculturation, l'assimilation se caractérise, à terme, par la disparition totale de la culture d'un groupe qui assimile et intériorise la culture de l'autre groupe avec lequel il est en contact.

1.2.2.2 L'approche antiraciste

L'approche antiraciste est née de la lutte contre la discrimination des Noirs, particulièrement dans les pays anglo-saxons et en Amérique du Nord dans le cadre du mouvement pour les droits civiques. Les mouvements antiracistes soulignent que le racisme est « l'expression d'une relation de domination qui se manifeste à tous les niveaux de la vie sociale, dans l'ensemble des rapports sociaux et qui traverse toutes les structures de la société » et cherchent à se battre contre ces discriminations (Eckmann et Eser Davolio, 2002, p. 7). Ces discriminations concernent particulièrement l'accès à la formation, à l'emploi, au logement, voire du harcèlement et des violences physiques (Eckmann et Eser Davolio, 2002). L'approche antiraciste est particulièrement présente dans les pays où un important racisme se dirige envers les Noirs ou autres membres des minorités visibles issues des anciennes colonies. On pose alors les difficultés sociales davantage en termes de racismes, de relations raciales, de groupes dominants et groupes dominés. La question des relations de dominance, de ségrégation, et de discrimination l'emporte alors sur les questions de

différence culturelle ou d'intégration. Il y a une revendication de la protection des droits et de la reconnaissance du point de vue des minorités de la part de l'ensemble de la société. L'approche antiraciste d'aujourd'hui met également en garde, tout comme l'approche interculturelle, contre la tentation de ne percevoir les personnes immigrantes que sous l'angle de leur différence culturelle et de considérer cette différence comme immuable. La critique à l'égard des risques de culturalisation et d'essentialisation, c'est-à-dire des risques de rendre la différence de culture responsable de toutes les difficultés des minorités, ou de ne définir les individus qu'à travers leur culture, se traduit également par un intérêt pour les droits humains, les nouvelles formes de citoyenneté et la négociation de la place des minorités dans une démocratie (Eckmann et Eser Davolio, 2002).

1.2.2.3 L'approche multiculturaliste

Le multiculturalisme est défini comme un modèle de société mettant en avant les principes d'égalité, de liberté, et de diversité culturelle, en visant à donner une place de choix aux différents groupes culturels et en valorisant, entre autres, leurs appartenances ethniques, religieuses et linguistiques par le biais de leur affichage dans l'espace public et de leur considération d'un point de vue institutionnel, politique, et juridique (Legault et Rachédi, 2008). On reconnaît donc un statut égalitaire à toutes les cultures présentes dans la société d'accueil, ainsi que le droit aux minorités d'avoir leurs institutions culturelles et religieuses, et leurs propres moyens d'expression culturelle. Le respect des droits humains de base y compris la non-discrimination raciale est donc ici fondamental. Les États adoptant un modèle multiculturel sont amenés à prôner un modèle démocratique ouvert aux différences culturelles. Néanmoins, au sein de ce modèle, les différences culturelles se juxtaposent les unes aux autres, et les groupes se côtoient en affirmant leurs identités respectives, mais sans nécessairement entrer en interaction (Legault et Rachédi, 2008,

p. 23). Gérard Bouchard (2012, p. 95) définit et critique le multiculturalisme en cinq points, selon sa perception la plus répandue en Occident. Tout d'abord, il s'agirait d'une définition d'une nation comme un ensemble d'individus et de groupes, qui ne reconnaîtrait pas l'existence d'une culture nationale ou majoritaire. Ensuite, l'ouverture à la diversité prônée pourrait compromettre l'intégration, allant jusqu'à exposer une société au risque de la fragmentation. De même, cela entraînerait une pratique du pluralisme penchant vers le relativisme culturel, selon lequel les croyances et activités d'une personne seraient relatives à sa culture et ne pourraient être comprises et analysées qu'à travers cette dernière, allant donc au détriment des valeurs fondamentales et universelles. Nous reviendrons plus en détail sur cette notion de relativisme culturel dans notre cadre conceptuel. La promotion des minorités ethnoculturelles, quant à elle, pourrait rendre captifs ceux de ses membres qui souhaiteraient s'en distancier. Finalement, il nomme que la faible préoccupation pour une culture commune est préoccupante puisque celle-ci devrait assurer à la nation ou à la société un fondement symbolique indispensable, « un point de ralliement qui soit source de cohésion et de solidarité ». Malgré tout, il est important de prendre en compte le caractère polysémique de cette notion, qui tend à changer selon les auteurs et les écoles de pensée.

1.2.2.4 L'approche interculturelle

Le modèle de l'interculturalisme est fondé sur la convergence culturelle. Au sein de celui-ci, les cultures « immigrées » ou « minoritaire » sont périphériques et amenées à converger vers la culture « majoritaire » pour l'enrichir et la transformer, tout en conservant une certaine autonomie. Harvey (1993, p. 939, cité dans Legault et Rachédi, 2008, p. 25) définit ainsi l'interculturalisme comme « l'interpénétration entre les cultures, sans gommer l'identité spécifique de chacune d'elles, mettant le multiculturel en mouvement pour le transformer en interculturel, avec tout le

dynamisme que cela implique ». Pour Bouchard (2012 p. 50), l'interculturalisme se déploie à la fois à l'échelle macrosociale et microsociale. En effet, à l'échelle macrosociale ou sociétale, il incarne une conception ou une philosophie générale des rapports ethnoculturels, qui s'expriment en termes d'orientations, de politiques et de programmes dont la responsabilité incombe à l'État et aux grandes institutions d'une société ou d'une nation. Au contraire, à l'échelle microsociale, il s'agit de mettre en œuvre des façons de vivre la diversité ethnoculturelle dans la vie quotidienne des institutions publiques et privées (éducation, santé, entreprises...), ainsi que dans la vie communautaire de manière générale.

L'approche interculturaliste cherche également à prendre en compte les processus d'acculturation et d'enculturation. Tout d'abord, selon le Memorandum du Social Science Research Council, (Redfield *et al.*, 1936, p.149) le processus d'acculturation a trait à « l'ensemble des phénomènes qui résultent du contact direct et continu entre des groupes d'individus et de cultures différentes avec des changements subséquents dans les types culturels de l'un ou des autres groupes ». Les modèles culturels de base de deux ou plusieurs groupes d'individus sont donc modifiés au contact direct et continu des cultures entre elles. Cependant, si cette définition est couramment utilisée, elle ne prend pas en compte le développement des communications, et la possibilité qu'offrent les nouvelles technologies de rester en contact avec la culture d'origine. À cette définition, nous ajouterons donc les différents paramètres proposés par Carmel Camilleri, qui permettent de moduler ce processus d'acculturation, à savoir l'origine (endogène ou exogène), la vitesse, l'étendue (nombre de sous-systèmes atteints), la profondeur (distance du « noyau » culturel), et la fiabilité. (Camilleri et Cohen-Emerique, 1989, p. 29). Ensuite, selon Herskovits (1967, p.63), l'enculturation est le processus par lequel

l'individu assimile durant toute sa vie les traditions de son groupe et agit en fonction de ces traditions. Quoiqu'elle comprenne en principe le processus

d'éducation, l'enculturation procède sur deux plans, le début de la vie et l'âge adulte. Dans les premières années, l'individu est «conditionné» à la forme fondamentale de la culture où il va vivre. Il apprend à manier les symboles verbaux qui forment sa langue, il maîtrise les formes acceptées de l'étiquette, assimile les buts de vie reconnus par ses semblables, s'adapte aux institutions établies. En tout cela, il n'a presque rien à dire il est plutôt instrument qu'acteur.

Par conséquent, au sein de chaque société, les individus s'acculturent et s'enculturent à la fois, dans un processus dynamique. Cependant, durant le processus d'immigration, l'enculturation est plutôt un reconditionnement qu'un conditionnement puisque les possibilités offertes peuvent être acceptées ou rejetées. En effet, les personnes immigrantes ne modifieront leurs façons d'agir ou de penser que s'ils acceptent ces nouvelles possibilités, mais ils pourront aussi préférer rester dans les modèles de fonctionnement établis culturellement, en les refusant. Par conséquent, pour le modèle de l'interculturalisme, il s'agit d'établir et de maintenir des moyens permettant à la fois la stabilité des nouveaux arrivants, ainsi que leur adaptation au changement. Le but est de parvenir au compromis entre les cultures, par un processus continu d'interactions, d'échanges, de résistances, et de tensions, permettant de créer une culture commune, cherchant à éviter l'assimilation.

Comme nous avons pu le constater, différents modèles d'intégration sont mis en œuvre au sein de nos sociétés contemporaines, qui ne tendent pas toutes vers les mêmes buts, et varient en fonction de leur vision de l'intégration. Toutefois, selon Bouchard (2012, p. 243), de plus en plus de pays tendent à rejeter le multiculturalisme, associé au risque de fragmentation et perçu comme nuisible à la cohésion sociale, ainsi que l'assimilationnisme, du fait de la violation des droits individuels à laquelle elle conduit, au profit de l'interculturalisme, perçu comme une voie médiane permettant équilibre et équité tout en conservant des droits et une liberté individuelle importante. Le choix du modèle multiculturaliste pour le Canada et interculturaliste pour le Québec, ont ainsi très fortement influencé leurs

immigrations respectives, notamment en terme d'origines, comme nous allons le voir à présent.

1.2.3 Contextualisation : immigration canadienne et québécoise

1.2.3.1 L'immigration canadienne et le choix du multiculturalisme

À l'échelon international, le taux de migration nette² au Canada est relativement important comparé à celui d'autres pays industrialisés. Selon le rapport de 2011 de Statistique Canada concernant l'immigration et la diversité ethnoculturelle au Canada, le taux de migration nette était en 2010 de 7.2 pour mille au Canada, alors qu'il était, à titre d'exemple, de 6.4 en Italie, de 2.9 aux États-Unis, de 1.8 en Fédération de Russie, et de 1.2 en France. Quelques autres pays, dont l'Australie qui avait un taux de migration nette de 10.3 pour mille la même année, présentent récemment un taux de migration plus élevé que le Canada. Dans l'ensemble, le nombre d'immigrants admis chaque année représente un faible pourcentage de la population (0.9% en 2009) et il est égal ou inférieur à 1.1% depuis plus de 50 ans. Toutefois, l'effet de l'immigration sur la population totale est cumulatif. En effet, si certains immigrants « quittent » la population parce qu'ils émigrent ou décèdent, un grand nombre d'entre eux demeurent au Canada. Ainsi, malgré le fait que les États-Unis présentaient, en 2010, le plus grand nombre absolu d'immigrants (42.8 millions) et qu'en comparaison la population immigrante du Canada s'établissait à environ 7.2 millions, la part que représentent les immigrants au Canada est bien plus importante qu'aux États-Unis. En 2010, on parle ainsi d'environ 21.3% de population immigrante au Canada, ainsi qu'en Australie, alors que cette représentation est de 13.5% aux États-Unis.

² Solde entre les immigrants et les émigrants exprimé pour 1000 habitants.

Selon de récentes projections, entre 25% et 28% de la population canadienne pourrait être née à l'étranger en 2031 (Caron-Malenfant *et al.*, 2010, cité dans Statistique Canada, 2011). Selon le dernier recensement, en 2011³, 20.6% de la population totale du Canada serait née à l'étranger, comparativement à 19.8% en 2006. Il s'agit ici d'un Canadien sur cinq, ce qui constitue la plus forte proportion de la population née à l'étranger parmi les pays du G8⁴. Parmi ceux-ci, les minorités visibles⁵ représentent 19.1% de la population totale. Parmi les immigrants récents entre 2006 et 2011, environ 56,9% provenaient d'Asie (y compris le Moyen-Orient), et environ 13.7% étaient nés en Europe. Ces deux continents correspondent aux deux grands groupes de l'immigration récente, suivis de l'Afrique (12,5 %) et des personnes nées aux Antilles, en Amérique centrale et en Amérique du Sud (12,3 %).

Les immigrants, particulièrement ceux arrivés récemment, sont plus susceptibles de vivre dans les plus grands centres urbains du pays que les personnes nées au Canada. Ainsi, 91,0 % des immigrants au Canada habitaient dans l'une des 33 régions métropolitaines de recensement (RMR) du Canada en 2011, comparativement à 63,3 % des personnes nées au Canada. Dans l'ensemble, les trois principales RMR du

³ Dans cette analyse, la population née à l'étranger est également désignée comme population immigrante. Un immigrant est une personne qui est ou a déjà été un immigrant reçu/résident permanent. Le recensement de 2011 comprend les immigrants qui ont été reçus au Canada avant le 10 mai 2011 et exclut les résidents non permanents. Il s'agit de personnes originaires d'un autre pays qui ont un permis de travail ou d'études ou qui revendiquent le statut de réfugié, ainsi que tout membre de leur famille né à l'extérieur du Canada vivant avec eux au Canada. La population née à l'étranger exclut également les personnes nées à l'extérieur du Canada qui sont citoyens canadiens de naissance. Ces derniers sont considérés comme faisant partie de la population née au Canada ou non-immigrante.

⁴ États-Unis, Japon, Allemagne, France, Royaume-Uni, Italie, Canada et Russie.

⁵ Statistique Canada définit comme une «minorité visible» les personnes «autres que les Autochtones, qui ne sont pas de race blanche, ou qui n'ont pas la peau blanche».

Canada, Toronto, Vancouver et Montréal, représentent 63,4 % de la population immigrante du pays et 62,5 % des immigrants récents. En revanche, les trois RMR comptent un peu plus d'un tiers (35,2 %) de la population totale.

En 1971, le Canada est le premier pays à implanter un cadre législatif au multiculturalisme en le reconnaissant officiellement comme valeur canadienne. À ce moment-là, la préservation et la promotion de la diversité de la langue sont au centre du modèle canadien, mais ce modèle évolue avec le temps. Dans les années 1980, c'est ainsi la dimension sociale, impliquant la lutte contre les inégalités et l'exclusion qui s'impose, en même temps que la dimension juridique qui s'exprime, entre autres, dans la lutte contre la discrimination née du racisme. Alors que les programmes visant à perpétuer les traditions folkloriques des minorités étaient jusque-là mis en avant, ils sont abandonnés dans la même période. Au cours des années 1990 et 2000, est ensuite apparue une préoccupation croissante pour la cohésion collective, pour l'intégration et les valeurs communes, ainsi que pour la formation ou la consolidation d'une appartenance et d'une identité canadienne. Plus récemment, le modèle du multiculturalisme canadien a aussi mis en avant les notions d'interactions (« pluralisme interactif »), d'échanges, de valeurs canadiennes, et de participation (Bouchard, 2012, p. 96). Le multiculturalisme canadien n'est donc pas figé, mais il s'agit davantage d'un modèle hybride et en mouvement, soulevant encore différents questionnements et ambiguïtés. Cela s'exprime notamment à travers l'opposition des définitions libéralistes et communautaristes qui, selon que l'on adopte l'une ou l'autre, centrent la protection des droits sur les individus ou sur les groupes ethniques.

1.2.3.2 L'immigration québécoise et le choix de l'interculturalisme

Selon le recensement de 2011, la grande majorité (94,8%) de la population du Canada née à l'étranger vit dans quatre provinces : l'Ontario, la Colombie-Britannique, le

Québec et l'Alberta (Statistique Canada, 2011). En comparaison, ces provinces comptent 83.7% des personnes nées au Canada. Les deux provinces où l'on trouve les plus grandes parts de la population née à l'étranger sont l'Ontario, où vit 53.3% de la population née à l'extérieur du pays, et la Colombie-Britannique, où résident 17.6% des immigrants. Dans l'ensemble, ces deux provinces détiennent des parts de la population née à l'étranger supérieures à leur poids démographique au Canada. Au Québec, ce sont 14.4% des immigrants qui sont installés, tandis 9.5% d'entre eux vivent en Alberta. Si l'on se penche sur les nouveaux arrivants ayant immigré au Canada entre 2006 et 2011, le Québec était la province de résidence de 19.2 % d'entre eux, soit une légère hausse par rapport aux 17.5% enregistrés en 2006. En 2014, le Québec a accueilli 50 275 immigrants, soit un nombre inférieur à 2013 avec 51976 personnes et, à 2012, avec 55 044 personnes immigrantes (Ministère de l'Immigration et des Communautés Culturelles [MIDI, dit MICC, jusqu'en 2014], 2015).

Au cours des années 1980, le Québec fait le choix de se dissocier du multiculturalisme canadien et de privilégier un modèle de convergence culturelle. Cette idée provient de la volonté d'élaborer un modèle plus conforme aux besoins de la société québécoise, et notamment de la nécessité de mieux protéger les caractéristiques du modèle francophone (Bouchard, 2012, p. 94). En effet, le modèle multiculturaliste canadien est rejeté par tous les gouvernements québécois, même fédéralistes, depuis son adoption en 1971, car il fait des francophones québécois un groupe ethnique parmi d'autres, alors que ceux-ci luttaient depuis le milieu du XIXe siècle pour faire reconnaître le Canada comme un État formé de deux nations, anglophone et francophone, partageant les mêmes droits. Au sein du modèle de convergence culturelle, la culture de la majorité francophone est donc centrale, alors que les cultures immigrées sont périphériques et doivent converger vers la culture majoritaire pour l'enrichir et la transformer. À travers ce modèle, c'est le projet collectif qui prime sur l'intérêt de chaque communauté. L'énoncé de politiques en

matière d'immigration et d'intégration du gouvernement du Québec est actuellement en révision par le Ministère de l'Immigration, de la diversité et de l'Inclusion du Québec. Cependant, les politiques en cours sont toujours celles énoncées par le MICC en 1990 et indiquent, conformément au modèle de convergence culturelle, que le Québec est une société dont le français est la langue commune de la vie publique, une société démocratique où la participation et la contribution de tous sont favorisées, une société pluraliste, ouverte aux multiples apports culturels dans la limite qu'imposent le respect des valeurs démocratiques fondamentales et la nécessité de l'échange intercommunautaire.

On perçoit notamment l'importance de la langue française au Québec dans les statistiques concernant l'immigration, puisque selon le recensement de 2011 (Statistique Canada, 2011), 79.2% de l'ensemble des personnes immigrées au Québec, toutes langues maternelles confondues, connaissent le français alors que 67.2% connaissent l'anglais. La moitié (50.8%) des personnes immigrées connaît à la fois le français et l'anglais. Les continents de naissances des personnes ayant immigré au Québec au Canada se répartissent d'ailleurs ainsi (MIDI, 2015): Asie (33.5%), Afrique (31.0%), notamment le Maghreb à 14.0%, Amérique (20,5%), Europe (14.9%) et Océanie (0.1%). On remarque donc que l'immigration issue de l'Afrique et de l'Europe est plus importante que dans le reste du Canada, probablement du fait des nombreux pays francophones qui y sont présents.

Au cours des années 1990, l'idéologie interculturelle remplace progressivement la convergence culturelle, sans qu'il s'agisse pour autant d'une politique officielle en tant que telle. En effet, l'interculturalisme est amené davantage comme un courant intellectuel que par la loi elle-même. L'idéologie interculturelle met davantage l'accent sur l'intégration, les interactions et la promotion d'une culture commune dans le respect des droits et de la diversité. Parmi les éléments qui en sont constitutifs, on compte le respect des droits, la promotion du français, la prise en

compte de la nation dans sa diversité, dont les francophones et anglophones, le souci d'harmonisation des différences culturelles, qui amène les notions de médiation et d'accommodements, la promotion des interactions, qui passe notamment par la lutte contre les stéréotypes, le développement d'une culture commune, ainsi que la promotion d'une identité, d'une appartenance et d'une culture nationale québécoise.

1.2.3.3 La situation de Montréal

En 2011, Montréal comptait 846 600 immigrants, soit 12,5 % de tous les immigrants. Ceux-ci constituent donc 22,6 % de la population totale de Montréal, comparativement à 20,6 % lors du Recensement de 2006. Les chiffres sont encore plus flagrants si l'on s'intéresse aux nouveaux arrivants entre 2006 et 2011, puisque, si 32,8% d'entre eux se sont installés à Toronto, 16,3% ont élu domicile à Montréal, et 13,3% à Vancouver. Alors que Toronto accueillait une plus petite part de nouveaux arrivants en 2011 qu'en 2006 (40,4%), les parts de Montréal, mais aussi de Calgary, Edmonton et Winnipeg étaient supérieures à celles de 2006. D'après les statistiques du MIDI, en janvier 2015, les trois-quarts (74,6%) des personnes admises en tant qu'immigrantes entre 2004 et 2013 résident dans la région de Montréal (MIDI, 2015).

Il est à noter que la situation de Montréal au Québec est également très spécifique puisque, bien que le français soit la langue officielle au Québec, il s'agit de l'une des rares villes bilingue en français et en anglais, et offrant des services dans les deux langues. Cette spécificité explique certainement l'un des attraits des personnes immigrantes ou des candidats à l'immigration pour la ville (Pagé, 2012; Vatz Laaroussi, 2011). Ainsi, malgré des politiques de régionalisation mises en place au Québec depuis 1993, et ayant pour but « d'attirer, intégrer et retenir des immigrants dans diverses régions hors Montréal » afin de déghettoïser la ville et de dynamiser le développement socio-économique local et régional, la régionalisation continue d'être

débatte sur la scène publique québécoise et d'amener des résultats mitigés (Vatz Laaroussi, 2011). En effet, malgré des accords et subventions entre l'État et les régions les nouveaux immigrants restent peu intéressés par le fait de s'installer en dehors de Montréal ou de sa banlieue. Pour Vatz Laaroussi (2011), « la régionalisation de l'immigration doit être articulée avec d'autres stratégies de développement local des régions », et on doit amener les villes et régions à collaborer entre elles plutôt que les mettre en concurrence. Il y a donc une nécessité de « penser global, intersectoriel et à long terme ».

Ainsi, l'immigration amène un certain nombre d'enjeux politiques et d'adaptation des systèmes selon les besoins des pays, des provinces, des régions ou des villes, selon le rôle que l'on souhaite faire jouer à l'immigrant, mais également selon les besoins que l'immigration peut tenter de combler. Loin de s'effectuer seulement dans le cadre politique, cette adaptation des systèmes à l'immigration est également très présente au sein des services sociaux, et y a entraîné de nombreux changements et ajustements au fur et à mesure de son déploiement.

1.3 Immigration et services sociaux

Comme nous l'avons vu, la population immigrante est en croissance constante au Canada, au Québec, et également dans la région de Montréal. Dans ce contexte, acquérir une connaissance des besoins des personnes immigrantes, de leurs attentes et de la spécificité des interventions des services sociaux à leur égard apparaît, depuis un peu plus d'une vingtaine d'années, comme une nécessité.

1.3.1 Défis des services sociaux et de santé face à l'immigration

Durant les deux dernières décennies, différentes politiques se sont mises en place au sein des services sociaux publics québécois. Bien qu'ayant fait le choix de les aborder plus en détail au sein de notre cadre conceptuel, nous pouvons d'ores et déjà retenir qu'une pluralité de cadre et d'orientations a été établie au cours de ces années, manquant parfois de continuité entre eux. Dans le même temps, de nombreux organismes communautaires ont vu le jour, cherchant à répondre aux besoins spécifiques de la population immigrante. Néanmoins, que ces services sociaux dépendent ou non du réseau public, et qu'ils soient ou non spécialisés, ils font tous face à de nombreux défis.

La prise en compte de la diversité ethnoculturelle et des particularités sociales, culturelles et socio-sanitaires au sein des services sociaux amène entraîne différentes conséquences sur les services. Tout d'abord, la durée des interventions est plus longue de 40% en moyenne (Battaglini *et al.*, 2010). Ensuite, on observe une plus grande utilisation des services sans rendez-vous, ainsi que la présence nécessaire d'interprètes, et des besoins de formation des intervenants sur l'immigration et l'interculturel. De plus, la diversification sociale et culturelle amène des attentes divergentes des immigrants envers les services, une multiplication des conceptions de la santé et de la maladie, et l'expression subjective des besoins de services (Battaglini *et al.*, 2010). La méconnaissance du réseau, jumelée à une maîtrise imparfaite du français et de l'anglais, peut aussi entraîner fréquemment une utilisation inappropriée de services, ce qui s'ajoute également à ces défis.

Alors que ces aspects sont questionnés depuis plus d'une vingtaine d'années, il reste cependant des enjeux de taille à l'adaptation des services sociaux. Ainsi, la reconnaissance de la spécificité de l'intervention auprès des personnes immigrantes est notamment nécessaire afin

d'améliorer l'accès à des interprètes formés, d'assurer une durée d'intervention suffisante pour être efficace, d'engager des intervenants polyglottes possédant des compétences interculturelles, d'assurer la traduction en plusieurs langues de documents promotionnels et d'information, d'obtenir la collaboration de spécialistes en interculturel, de mettre en place une formation continue (migration, interculturelle, etc.), de soutenir l'adaptation culturelle de programmes ou de documents, et de soutenir l'adaptation d'outils de dépistage reflétant la réalité de la migration (Battaglini, 2007, p.1).

L'arrivée de la population immigrante a donc entraîné de nombreux enjeux et tensions au sein des services sociaux québécois, notamment dans l'écart entre les besoins spécifiques aux personnes arrivant au Québec, et la réponse à ces besoins. Ces tensions étant directement en lien avec notre sujet de recherche, nous les approfondirons davantage dans notre cadre conceptuel. Néanmoins, nous pouvons souligner dès maintenant qu'ils se situent autant au niveau de l'adaptation du cadre institutionnel instauré, qu'au niveau de l'adaptation des travailleurs sociaux eux-mêmes. Nous pouvons aussi mettre en avant qu'à travers les enjeux d'équité, le fait de chercher à éviter les risques de discrimination ou encore la recherche de prise en compte de l'altérité, les tensions que nous venons d'aborder mettent en avant des enjeux éthiques. On perçoit donc ici tout l'intérêt de croiser les notions d'éthique et d'interculturel.

1.3.2 Enjeux de l'intervention sociale en contexte interculturel

Plusieurs auteurs ou collectifs d'auteurs notent des défaillances de terrain concernant l'intervention en contexte interculturel (Xenocostas, 2012; CSSS de la Montagne, 2011; Legault et Lafrenière, 1992). Dès lors, nous pouvons nous interroger concernant la formation des travailleurs sociaux par rapport à cette réalité.

En effet, la prise de conscience des besoins spécifiques et des défis auxquels doivent faire face les personnes immigrantes participe, sans aucun doute, à la réussite des interventions menées avec elles. Depuis le début des années 1990, des chercheurs, intervenants, et experts du social ont tenté de cibler les besoins et les ressources nécessaires, afin de pouvoir y adapter les interventions et les formations offertes. À partir de ces années-là, les modèles d'intervention interculturelle ont rapidement pris place dans le milieu de la santé et des services sociaux (Vatz Laaroussi, Pépin et Rachédi, 2002). Avant d'introduire l'intervention interculturelle, il est important de signifier ce que l'on entend par « interculturel ». En effet, la difficulté de la notion d'interculturel tient à ce qu'elle est utilisée à la fois de manière descriptive, afin de faire état de la rencontre entre deux cultures, et de manière normative, afin de mettre en exergue les modalités selon lesquelles devrait idéalement être gérée cette rencontre.

Il est possible d'en trouver une multitude de définitions de ce terme, bien que ce concept fasse davantage consensus que celui de culture. Legault et Rachédi (2008, p. XXIV), empruntent les définitions de différents auteurs afin de parvenir à obtenir un « portrait complet » de ce que signifie ce terme. Elles mettent ainsi en avant que, Clanet (1993), aborde l'interculturel comme un « mode particulier d'interactions et d'interrelations qui se produisent lorsque des cultures différentes entrent en contact, ainsi que (...) l'ensemble des changements et des transformations qui en résultent », alors qu'Abdallah-Preteille (1985) parle d'un « champ interactif où l'on s'interroge sur les relations qui s'instaurent entre groupes culturellement identifiés ». Legault et Rachédi (2008, p. XXIV) résument ces définitions en nommant que l'interculturel est un « rapport dynamique entre deux entités qui se donnent mutuellement un sens. » On retient donc l'importance du dynamisme, ainsi que celle du sens, de la signification de la rencontre, et dans la rencontre. Dans le cadre de notre recherche, nous parlerons de rencontre interculturelle afin de faire état de l'aspect descriptif de la rencontre, et

d'approche interculturelle ou d'intervention interculturelle lorsque nous traiterons davantage de l'aspect normatif de cette rencontre.

Il est difficile de remonter à un historique précis des formations en intervention interculturelle offertes aux intervenants sociaux travaillant au Québec. Néanmoins, si l'on remonte les plans de cours des différentes universités offrant un programme de Bacc. en travail social à Montréal, l'interculturel semble avoir commencé à être introduit dans les différentes formations en travail social de façon transversale au début des années 1990 (Legault et Lafrenière, 1992). Il semble falloir attendre le milieu des années 2000 pour que l'intervention en contexte interculturel fasse l'objet d'un cours au complet, obligatoire dans le cadre des cours de baccalauréats en travail social des universités de la région de Montréal, d'après les plans de cours que nous avons consulté.

Il existe plusieurs modes d'intervention en interculturel, qui peuvent être différents les uns des autres selon le domaine où l'on se situe, et selon le modèle d'intégration de la personne immigrante que l'on prône. Il est cependant généralement reconnu que la rencontre interculturelle peut entraîner un choc culturel potentiel, variable selon les individus, et qu'il convient de le prendre en compte (Cohen-Emerique, 2011; Legault et Lafrenière, 1992). Cohen-Émerique, docteure en psychologie et experte en relations et communication interculturelle, s'est particulièrement intéressée à ce sujet, et définit le choc culturel comme « une situation émotionnelle et intellectuelle apparaissant chez les personnes qui, placées occasionnellement ou professionnellement hors de leur contexte socioculturel, se trouvent engagées dans l'approche de l'étranger ». Sur un mode négatif, il s'agit d'une « réaction de dépaysement, de frustration, de rejet, de révolte, et d'anxiété » alors que sur un mode positif cela s'exprime davantage par une « réaction de fascination, d'enthousiasme, et d'émerveillement » (Cohen-Emerique, 2011, p. 65). Nous définirons plus largement ce concept dans notre cadre conceptuel, ainsi que les méthodes proposées pour le

dépasser dans le cadre de l'intervention sociale. Nous aborderons particulièrement la méthode des incidents critiques, permettant à la fois de mieux identifier ces chocs et de les prendre en compte pour mieux les dépasser.

1.4 Questionnement de recherche

Du fait de repères moins communs et moins visibles, comme nous avons pu le voir concernant l'adaptation des services sociaux aux personnes immigrantes, l'interculturalisme est particulièrement exposé et confronté à des enjeux d'ordre éthiques. L'intervention en contexte interculturel est donc sans cesse, de manière plus ou moins consciente, soumise à des tensions entre la réalité à laquelle elle est confrontée, et le cadre dans lequel elle se déploie. Ces tensions entraînent, par conséquent, différents enjeux et questionnements pour les intervenants accompagnant les personnes issues de l'immigration, dont fait partie intégrante le choc culturel de l'intervenant.

En quoi les chocs culturels du travailleur social en contexte interculturel amènent-ils des enjeux éthiques à prendre en compte dans la pratique du travail social? Voilà la question de recherche qui nous intéresse ici. À travers elle, il ne s'agit pas seulement d'interroger les pratiques du travail social en milieu interculturel, mais également de questionner le rapport des travailleurs sociaux à leur cadre de travail et à la conciliation de leurs identités personnelles et professionnelles. En quoi ce cadre représente-t-il une base sur laquelle s'appuyer ou non dans le domaine de l'intervention interculturelle? En quoi peut-il être modifié ou non pour correspondre davantage aux pratiques spécifiques du travail social auprès des populations immigrantes? Dans le cadre des pratiques de travail social actuelles amenées par la nouvelle gestion publique, est-il toujours possible de prendre en compte les chocs

culturels des intervenants? Ce sont ces questionnements qui seront analysés au cours de cette recherche, en prenant en compte les références existantes sur ces différents sujets, et en les articulant à une recherche qualitative auprès de travailleurs sociaux.

Synthèse du chapitre I

Ainsi, et comme nous avons pu le voir tout au long de ce chapitre, l'immigration est partie intégrante de la vie humaine depuis toujours. Cependant, la mondialisation et la globalisation ont conduit à la légiférer davantage, surtout dans les pays du Nord. Cette législation de l'immigration varie donc selon les pays, leurs besoins, et leur perception de la population immigrante. Bien que le modèle multiculturaliste soit prégnant au Canada, c'est le modèle de l'interculturalisme qui est mis en avant au Québec depuis les années 1980, ayant pour objectif que la culture québécoise se module en intégrant les différentes cultures des personnes issues de l'immigration, afin de former une culture commune dynamique et porteuse de sens pour tous.

Cette volonté d'intégration des populations immigrantes est également présente au sein des services sociaux québécois, publics et communautaires, au sein desquels de nombreuses mesures ont été prises au cours des vingt dernières années dans le but de les adapter et de les rendre plus accessibles à la diversité ethnoculturelle. Cependant, on note encore des défaillances sur le terrain, qui nous amènent à nous demander où en sont ces services aujourd'hui, ainsi que les moyens dont ils disposent véritablement pour cette adaptation. Plus particulièrement, nous nous questionnons concernant la prise en compte du choc culturel des travailleurs sociaux dans leur pratique auprès de la population immigrante, et des défis éthiques que cela engendre, à la fois pour les professionnels et les institutions.

Dans notre second chapitre, nous explorerons ces interrogations en approfondissant notre cadre conceptuel, ce qui nous permettra de mieux saisir toutes les tensions et enjeux présents au sein de l'approche interculturelle et du choc culturel des professionnels du travail social.

CHAPITRE II : CADRE CONCEPTUEL

Au travers de notre problématique, nous avons pu mieux saisir le contexte dans lequel s'est élaboré notre questionnement de recherche, ainsi que les différents enjeux et interrogations que cela soulève. Il est à présent nécessaire d'approfondir ces enjeux, et notamment les liens que nous effectuons entre le choc culturel des travailleurs sociaux exerçant dans un contexte pluriethnique, l'éthique et la déontologie. Pour cela, à travers les différentes définitions de la culture et l'approche interculturelle, nous reviendrons tout d'abord sur les défis soulevés par la rencontre entre cultures. Ensuite, nous aborderons plus particulièrement le choc culturel du travailleur social ainsi que les différents filtres de la rencontre et les mécanismes d'exclusion qu'il peut permettre de dépasser. Cela nous mènera aux défis éthiques rencontrés par les services sociaux et leurs intervenants au fur et à mesure de l'arrivée des personnes immigrantes, ainsi qu'aux remises en cause identitaire que cela peut entraîner. Finalement, nous partagerons nos axes de questionnements.

2.1 Rencontre entre cultures : clarifications théoriques

« Toute culture naît du mélange, de la rencontre, des chocs. À l'inverse, c'est de l'isolement que meurent les civilisations ». Cette citation de l'écrivain mexicain Octavio Paz, si elle reflète une vision interculturaliste de la culture, serait loin de faire l'unanimité parmi les différentes postures cherchant à définir le concept de culture. Or, si ces multiples définitions entraînent des débats théoriques, elles influencent aussi très certainement les conditions et le déroulement de la rencontre entre cultures, et donc de l'intervention en contexte interculturel.

2.1.1 De multiples définitions

Il existe une multitude de définitions sociologiques et ethnologiques du concept de culture, qui se construisent notamment selon les courants déterministes et volontaristes. Ces visions de la culture étant riches et complexes, nous ne ferons ici que les survoler, surtout afin de comprendre comment elles peuvent jouer un rôle dans les perceptions de l'interculturel. Selon la perception du déterminisme social ou du structuralisme, la structure sociale détermine l'individu puisque ce dernier intériorise les normes et valeurs de la société, en étant soumis à la pression de l'idéologie dominante et en adoptant des comportements et pratiques culturelles adaptés à sa position dans l'espace social (Berger, 1989). Dans cette perspective, la culture explique la société dans son ensemble, et diminue le nombre de possibilités pour l'individu. Le refus d'accepter que l'Homme soit manipulé par la structure sociale alimente l'opposition du volontarisme à la thèse déterministe. La question du sens comme élément central est approfondie, entre autres, par le courant de sociologie compréhensive de Max Weber, et l'interactionnisme symbolique mis en avant par Georg Simmel. Dans cette perspective, la culture définie en termes de contraintes est donc rejetée au profit d'une conception permettant aux individus de maîtriser leur situation (Berger, 1989).

Alors que le déterminisme met l'emphase sur la capacité des structures sociales à expliquer les conduites individuelles, le volontarisme se place du côté de l'acteur, en mettant en avant son travail d'interprétation et sa possibilité d'action. De ce fait, la notion de culture associe une dimension globalisante à une dimension d'action sociale. D'un côté, elle possède un caractère collectif et temporel, une cohérence d'ensemble et une emprise sur le social alors que de l'autre, elle n'existe que si l'individu l'extériorise et la reconnaît comme guide de son action (Béra et Lamy, 2008). En fonction de la vision de la culture que l'on adopte, c'est toute la perception de l'autre et de son intégration (ou assimilation...) qui en sera affectée. En effet, de

façon très schématique, si l'on considère que la société détermine l'individu, on peut être amené à penser que la culture dans laquelle la personne a grandi est immuable et qu'il est, par conséquent, impossible pour elle de s'adapter à une culture trop différente de la sienne et de s'y intégrer. Au contraire, si l'on envisage que l'individu peut choisir ses repères culturels, on peut envisager que l'adaptation est toujours évidente, et que l'intégration dans une culture différente ne devrait pas poser de difficultés particulières. Bien que ces perceptions soient rarement adoptées telles quelles et sans nuance, elles influencent certainement les orientations politiques concernant l'accueil des personnes immigrantes. Ainsi, elles jouent nécessairement un rôle dans les choix du multiculturalisme, où les cultures cohabitent sans nécessairement se mélanger, et de l'interculturalisme au sein duquel, de façon idéale, elles se mêlent toutes pour former une culture commune.

Ces postures affectent également sans aucun doute l'intervention sociale, puisqu'elles omettent, soit la possibilité d'adaptation de l'individu, soit l'importance que peut prendre la culture d'origine. C'est, entre autres de la position déterministe que provient la tendance au culturalisme, qui représente l'un des enjeux de l'intervention interculturelle aujourd'hui. En effet, sous prétexte d'ouverture interculturelle, les comportements des individus sont parfois assimilés à leur culture sans que l'on prenne le temps de s'arrêter sur la signification de ces comportements, qui n'ont parfois aucun lien avec la culture d'origine. Or, s'il est important d'accorder de la place au contexte social et culturel des personnes, il l'est au moins tout autant d'interroger les personnes sur leur histoire de vie, sur le sens qu'ils donnent aux événements, et aux difficultés qui la jalonnent. Le déterminisme et le symbolisme ne peuvent donc pas représenter une opposition formelle dont on serait forcé d'adopter l'un ou l'autre côté. Il s'agit davantage de perceptions complémentaires, à prendre toutes deux en compte au sein de notre intervention, en privilégiant éventuellement l'une ou l'autre selon les situations particulières.

2.1.2 Définitions retenues

Avant que s'affirment les positions déterministes et volontaristes, l'arrivée de la démarche positiviste dans la réflexion sur l'homme et la société au cours du XIX^e siècle aboutit à la création de la sociologie et de l'ethnologie en tant que disciplines scientifiques, qui étudieront par la suite particulièrement le champ culturel. C'est donc à cette époque que l'on observe l'expansion de la notion de culture. Ainsi, selon Cuche (1996), Journet (2000), et Fleury (2008), c'est la définition de la culture donnée en 1871 par l'anthropologue anglais Edward B. Tylor qui est aujourd'hui reconnue comme fondatrice. Pour Cuche (1996, p. 13), il s'agit à priori d'une définition purement descriptive : « culture et civilisation est ce tout complexe qui comprend la connaissance, les croyances, l'art, la morale, le droit, les coutumes, et les autres capacités ou habitudes acquises par l'Homme en tant que membre de la société ». Cette définition se veut également objective et non normative. Tylor est le premier à aborder les faits culturels avec une visée générale et systématique, à s'attacher à étudier la culture dans tous les types de sociétés et sous tous ses aspects, matériels, symboliques et corporels. Il innove en ne restreignant pas la possession d'une culture à certaines populations uniquement, comme les Blancs, et insiste également sur son caractère acquis, alors même qu'il se trouve au sein d'une société très naturalisante. Cette définition nous semble encore d'actualité aujourd'hui, notamment du fait du « tout complexe » que Tylor cherche à mettre en avant.

On retrouve également cette complexité de la culture chez Gratton (2009, p. 33), qui la définit comme un « système d'éléments interdépendants fondés sur des principes ou des catégories souvent implicites, qui comporte des dimensions cachées, qui sont rarement conscientes ». Cette définition nous semble particulièrement complète dans sa simplicité, c'est pourquoi nous avons choisi de la retenir. Elle illustre également bien le modèle de l'iceberg élaboré par Kohls (1990) et présent dans les pages suivantes, afin d'exprimer les différents niveaux d'expression de la culture. En se

servant de l'image de l'iceberg, Kolhs cherche à exprimer les niveaux de complexité de la culture. Ainsi, la partie émergée de l'iceberg représente les éléments culturels explicites (comportements, histoire, langue...), alors que sa partie immergée regroupe les valeurs, les présomptions, les modes de pensée et les visions du monde. Ces derniers éléments, bien que moins visibles, ont une influence plus profonde, car ils sont particulièrement chargés affectivement.

Bien qu'elle soit très parlante, il est à noter que cette métaphore de l'iceberg ne fait pas nécessairement l'unanimité dans le domaine de la recherche interculturelle. Yvan Leanza (2013), déconstruit et critique ainsi cette image, en notant qu'en dehors de l'ambivalence entre visible et invisible, l'iceberg est avant tout une montagne de glace. Il nomme ainsi certaines des fonctions symboliques de la glace, telle que sa capacité à faire glisser ou à arrêter le temps, sa dangerosité, ou encore la fonction symbolique des icebergs de concentrer les craintes environnementales suscitées par les changements climatiques. Étant donné ces caractères emblématiques, l'iceberg semble alors devenir une zone sur laquelle rien ne peut accrocher, figée dans le temps, destructrice, et associée à un ensemble d'inquiétudes pour l'avenir. Associer ces attributs à la culture serait alors effectivement à l'opposé de la culture en tant que « processus permanent de construction de sens » (Leanza, 2013, p. 2). Le risque de cristalliser la culture dans la métaphore de l'iceberg serait alors de percevoir l'autre et sa différence à travers la peur et les craintes. Ce recul pris sur l'analogie de l'iceberg nous paraît particulièrement pertinent, et nous invitons donc le lecteur à ne pas prendre cette métaphore comme une image figée, mais comme un support qui nous permettra par la suite de faire certains liens avec l'approche interculturelle.

Figure 1 Les niveaux d'influence de la culture: l'analogie de l'iceberg

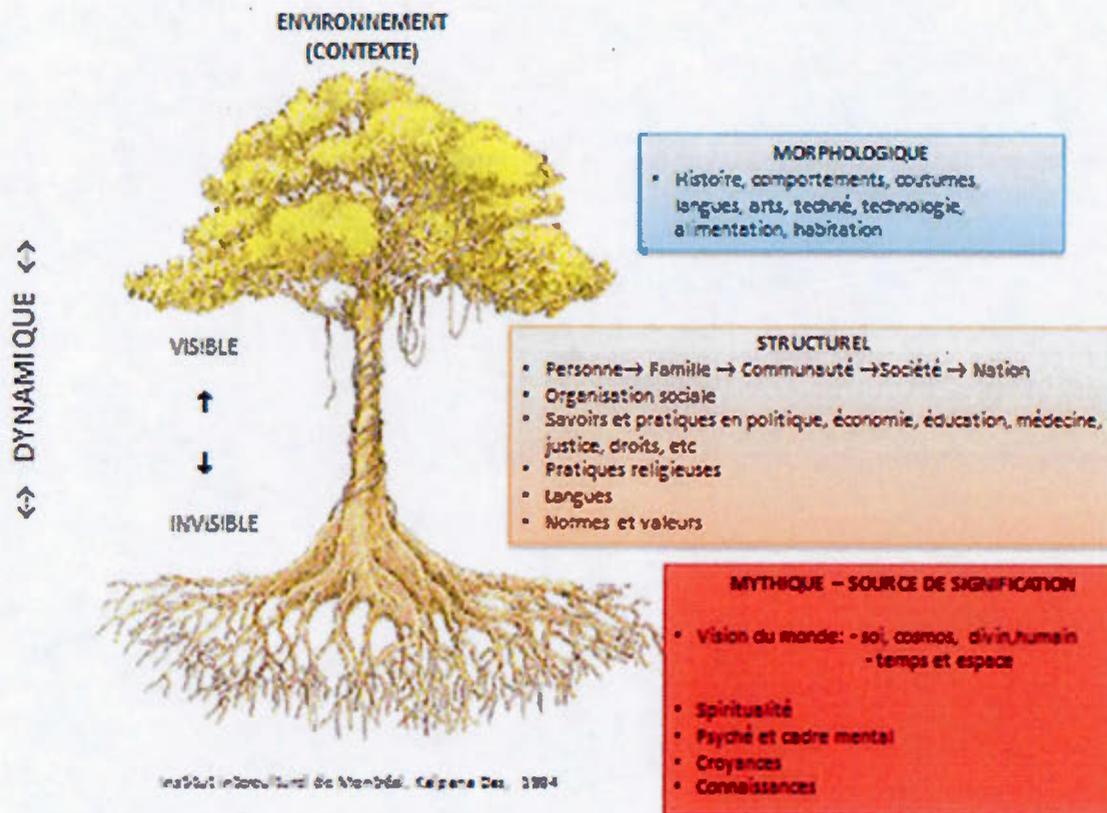


Schéma de Kohis d'après la définition de Clyde Kluckhohn, paru dans la revue *Interculturel*, Paris, Sietar, no14, 1992.

Kalpna Das (1988) illustre, quant à elle, l'articulation de la culture et de l'identité culturelle par un arbre. Les racines, invisibles, car enfouies sous terre, représentent le mythique et ce qui est source de signification (vision du monde, spiritualité, psyché et cadre mental, croyances, connaissances), alors que le tronc représente le structurel (organisation sociale, savoirs et pratiques en politique, économie, droit, etc., pratiques religieuses, langues, normes et valeurs). Le haut de l'arbre, composé des branches et des feuilles représente quant à lui le morphologique (histoire, comportements, coutumes, langues, art, technologie, alimentation, habitation). Ces différents auteurs s'accordent donc à la fois sur des dimensions conscientes et inconscientes de la culture, tout en n'omettant pas son aspect dynamique. En effet, l'iceberg bouge, se transforme, et les flèches sur le schéma de l'arbre illustrent les allers-retours indispensables et incessants entre le visible et l'invisible. Ces différents aspects sont

fondamentaux en ce qui concerne l'interculturel, et plus particulièrement le choc culturel.

Figure 2 Articulation de la culture et de l'identité culturelle



Ces différentes définitions de la culture étant complémentaires, il convient de les avoir toutes à l'esprit lorsque l'on aborde ce concept. Pour cette raison, et du fait de leur pertinence quant au choc culturel des travailleurs sociaux, nous les retenons toutes ici.

2.1.3 L'approche interculturelle

Le choc culturel étant partie intégrante de l'approche interculturelle, il est important de saisir en quoi consiste cette approche d'intervention avant de définir plus en détail le concept de choc culturel. Nous parlons ici d'approche plutôt que de mode d'intervention puisqu'il ne s'agit pas d'un modèle à suivre étape par étape, mais d'une sensibilisation aux enjeux amenés par la rencontre interculturelle et aux différents moyens existants afin de les dépasser. L'approche interculturelle prône le développement de la pédagogie interculturelle et est fondée sur le respect de la différence, l'ouverture à l'autre, et à la diversité culturelle. Elle met en avant l'existence de « filtres » pouvant biaiser les interventions avec les personnes immigrantes, et propose trois démarches complémentaires et non linéaires afin de parvenir à une meilleure compréhension et une meilleure interaction avec les personnes immigrantes. Nous verrons plus en détail ces filtres par la suite, mais retenons dès maintenant les trois démarches permettant de les dépasser : la décentration, qui consiste à prendre conscience de ses propres cadres de référence; la pénétration du système de référence de l'autre, qui repose sur le fait de se placer du point de vue de l'autre et de chercher à le comprendre; puis la négociation et la médiation, qui permettent d'identifier l'espace de négociation possible afin de trouver des solutions communes que chaque partie admettra en conscience, impliquant souvent un minimum de compromis (Cohen-Émerique, 1993).

Selon Abdallah-Preteuil, citée par Cohen-Emerique et Hohl (2002), l'approche interculturelle prend en compte à la fois les perspectives subjectiviste, interactionniste, et situationnelle. La perspective subjectiviste met l'emphase sur le fait que le choc avec la culture de l'autre constitue un miroir révélateur de sa propre culture et indique les zones critiques de la rencontre, alors que la perspective interactionniste s'intéresse aux interactions entre le praticien et la personne accompagnée, ainsi qu'à la manière dont elles constituent une dynamique identitaire pouvant évoluer vers une menace

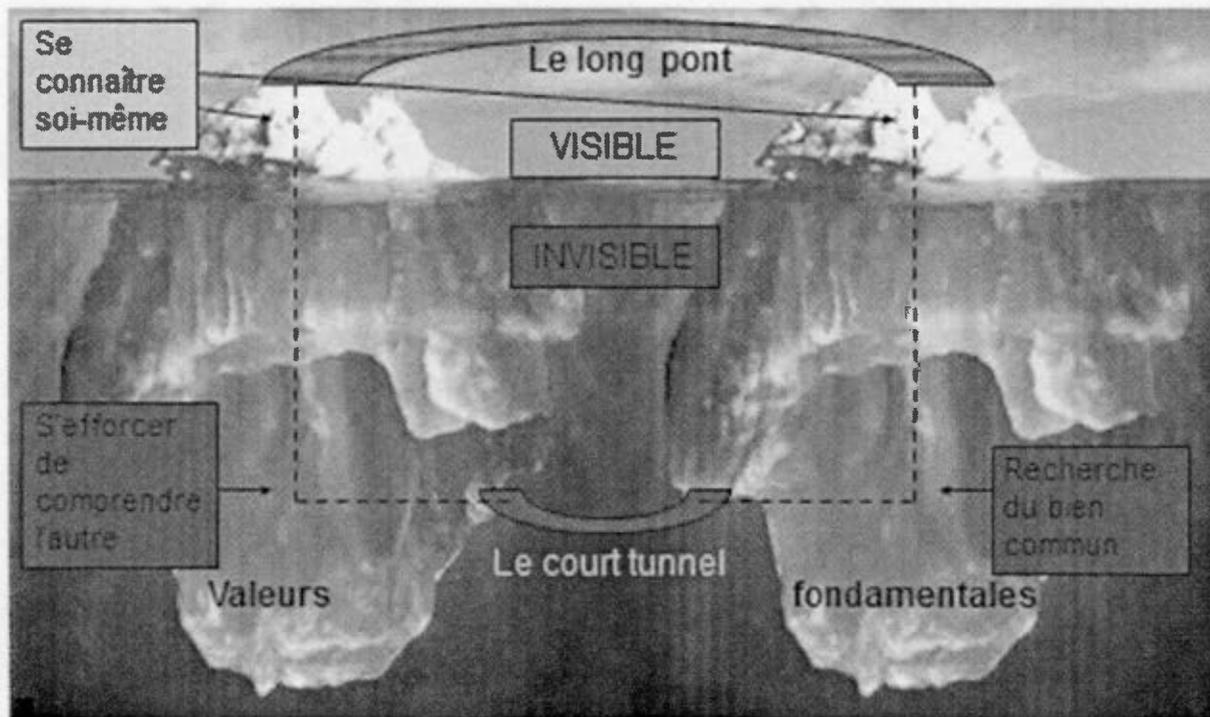
tant à l'identité de l'un que de l'autre. La perspective situationnelle, quant à elle, souligne que de nouvelles ressources peuvent émerger en relation avec le contexte, les enjeux de l'interaction, et les statuts des acteurs en présence, qui le conduiront à un changement de regard et d'attitudes envers les personnes et les groupes issus de groupes ethniques différents au sien. Ces perspectives se résument donc à trois paramètres qui peuvent faire effet de filtre, d'écrans et de distorsions dans le processus de rencontre: la culture subjective unique à chacun, l'interaction entre deux acteurs, et les différences de statut social, économique, politique. Comme nous l'avons vu précédemment, c'est dans le but d'éviter ces distorsions que sont proposées les trois démarches complémentaires et linéaires que sont la décentration, la pénétration du système de référence de l'autre, la négociation et la médiation.

Cohen-Émerique (1993) affirme que la décentration s'illustre par le fait de « prendre distance sur soi, en réfléchissant sur soi-même, en étant un sujet qui se perçoit en tant qu'objet, porteur d'une culture et de sous-cultures auxquelles s'intègrent des modèles professionnels et des normes institutionnelles, replacées à chaque fois dans une trajectoire personnelle ». Cette démarche est particulièrement importante puisque « c'est seulement par une meilleure connaissance de soi, de son identité sociale, et culturelle qu'on pourra faire émerger la relativité de ses points de vue ». La pénétration du système de référence de l'autre s'effectue, par la suite, en adoptant une attitude d'ouverture et un effort personnel de curiosité. Elle peut être facilitée par le fait de s'informer sur la culture de l'autre (bien qu'il s'agisse d'une démarche insuffisante si on ne prend pas en compte la dimension individuelle du sens donné aux situations), d'écouter le discours d'autrui au premier degré en interrogeant le sens des mots et les valeurs qu'ils véhiculent, de prendre en compte les facteurs de contexte et la communication non-verbale (vêtements, objets symbolico-religieux, organisation de l'espace, position des interlocuteurs...), de voyager (cela permet de mieux prendre conscience de son propre cadre de référence), ainsi que de prendre du

temps. En effet, l'approche interculturelle est un apprentissage qui nécessite un temps de maturation progressive, et qui ne peut donc être réalisé dans l'urgence.

Finalement, la négociation et la médiation s'inscrivent dans la phase de résolution de conflits et s'effectuent au cas par cas, pouvant faire émerger un débat éthique : jusqu'où tolérer des comportements en accord avec la société d'origine, mais allant à l'encontre de la société d'accueil? Il importe dans ce processus de cerner les limites au-delà desquelles chacun ne peut aller sous peine de mettre en péril son intégrité, ses valeurs fondamentales, son mandat institutionnel, ou les postulats non-négociables de la société d'accueil. Les préalables à la négociation, à la médiation, et par là même à l'approche interculturelle, sont de reconnaître le conflit de valeurs entre les personnes migrantes et la société d'accueil, et de considérer l'autre comme partenaire égal sans lequel une solution ne peut être trouvée. Le professionnel doit donc redéployer l'espace d'évolution et disposer d'une certaine flexibilité pour que le rapprochement puisse s'effectuer des deux côtés, et que le point de départ du changement soit admis en conscience des deux parties (Cohen-Émerique, 1993). En partant de ce constat, Loïselle (2001), qui a été professeure d'université en travail social et en interculturel, a créé l'image du côtoiement des icebergs dans le cadre de ses cours. Dans cette figure, illustrée page suivante, elle met en avant qu'il est possible de créer un long pont au sommet de l'iceberg de chacun des deux protagonistes pour qu'ils se rejoignent. Cependant, puisque ce processus peut-être long et laborieux, elle propose l'alternative de construire un court tunnel entre les deux parties immergées en s'efforçant de comprendre l'autre dans une recherche du bien commun.

Figure 3 Le côtoiement des icebergs - la rencontre



M.Loiselle, 2001

Ainsi, la rencontre entre cultures est un processus à la fois complexe et dynamique, faisant émerger à la fois des enjeux au niveau individuel et collectif, au niveau professionnel et personnel, au niveau de soi-même et de l'institution. À travers la décentration, la pénétration du système de référence de l'autre, la négociation et la médiation, l'approche interculturelle propose de mettre en place les meilleures conditions possibles pour qu'une rencontre de qualité puisse avoir lieu. Néanmoins, il est pour cela nécessaire de prendre en compte le choc culturel des travailleurs sociaux.

2.2 Le choc culturel du travailleur social

Si l'approche interculturelle propose différents outils pour surmonter les obstacles de la rencontre, le choc culturel en reste une condition inhérente. Il est donc nécessaire, non seulement de le prendre en compte, mais également de l'explorer pour mieux le comprendre et permettre une intervention de qualité. À cette condition, il permet alors non seulement de dépasser les filtres nuisant à la rencontre et d'éviter de mettre en place des mécanismes d'exclusion, mais aussi d'envisager de nouvelles possibilités d'intervention.

2.2.1 Un choc nécessaire, mais difficile à mettre en œuvre

La recherche de sens est, comme nous l'avons vu, primordiale au cours de la rencontre interculturelle. Bélanger (2002) affirme d'ailleurs que le choc au cœur même de l'enjeu sur lequel repose l'intervention en contexte interculturel est celui de la « construction différentiel de sens » puisque les deux parties n'attribuent pas le même sens à un même problème (Bélanger, 2002, p.76). Néanmoins, il ne s'agit pas d'une démarche « naturelle » ou « évidente ». En effet, bien souvent, lors de la rencontre avec une culture différente de la nôtre, nous sommes exposés à vivre un choc culturel potentiel, plus ou moins important selon le parcours de chacun, et pouvant se dérouler aussi bien sur mode positif que sur un mode négatif. Comme nous l'avons par ailleurs précisé dans le cadre de notre problématique, Cohen-Émerique (2011, p. 65) définit le choc culturel comme « une situation émotionnelle et intellectuelle apparaissant chez les personnes qui, placées occasionnellement ou professionnellement hors de leur contexte socioculturel, se trouvent engagées dans l'approche de l'étranger ». Sur un mode négatif, il s'agit d'une « réaction de dépaysement, de frustration, de rejet, de révolte, et d'anxiété » alors que sur un mode

positif cela s'exprime davantage par une « réaction de fascination, d'enthousiasme, et d'émerveillement ».

Le choc culturel fait partie intégrante du processus de décentration inhérent à l'approche interculturelle puisque celle-ci ne peut s'opérer que dans le heurt avec le différent. Les attitudes ou comportements de l'autre qui nous paraissent étranges agissent alors comme un miroir réfléchissant et révélant nos normes et valeurs. Legault et Lafrenière (1992, p. 15), nomment ainsi que

ces chocs, essentiellement au niveau des valeurs, font référence à des représentations, à des modes de pensée, à des images souvent inconscientes, à une vision du monde finalement qui déterminent les conduites et orientent les actions; ces chocs entraînent des incompréhensions, des malentendus et peuvent donner lieu à des difficultés d'interventions s'ils ne sont repris et analysés.

Bien que reconnaître ce choc culturel aille à l'encontre des attitudes de tolérance et d'acceptation d'autrui caractérisant le modèle de l'aidant (Cohen-Émerique, 2011), il s'agit donc pourtant d'un outil et d'un moyen permettant aux travailleurs sociaux d'accéder à leurs propres modèles de référence afin que ces derniers influencent le moins possible leur jugement et leur intervention. Ainsi, la prise en compte du choc culturel de l'intervenant est l'une des conditions à la mise en œuvre de compétences interculturelles, et plus particulièrement de l'approche interculturelle. Cependant, intégrer cette pratique dans le quotidien des travailleurs sociaux est loin d'être évident. En effet, les transformations des services sociaux et de santé qui ont eu lieu depuis une quinzaine d'années mettent en avant la recherche de l'efficacité et de résultats rapides, vérifiés aux moyens de chiffres et de différentes procédures de contrôle. Bien que le choix de s'arrêter pour réfléchir à la situation repose également sur les professionnels, ces éléments semblent laisser peu de temps et d'espaces de réflexion aux intervenants pour prendre en compte et analyser le choc culturel vécu dans l'intervention. Le Réseau Conseil Interdisciplinaire du Québec (2005) note

d'ailleurs que « les incertitudes provoquées par les changements favorisent la création d'une culture défensive, de comportements de retrait ». Dès lors, il semble important de considérer comment les milieux de travail permettent ou non la mise en place de l'approche interculturelle, et plus particulièrement la prise en compte du choc culturel du travailleur social en intervention avec des personnes issues d'un contexte ethnique différent du sien. Ces tensions font émerger des enjeux éthiques qu'il paraît essentiel d'approfondir pour mieux saisir quels sont les espaces de possibilités pour les intervenants sociaux.

2.2.2 Filtres de la rencontre et mécanismes d'exclusion

Comme nous l'avons vu précédemment, la prise en compte du choc culturel permet au travailleur social de se décentrer de ses propres référents culturels et des différents filtres pouvant biaiser son intervention. Afin de mieux saisir toute l'importance de ces filtres, nous avons choisi de les mettre en relation avec les mécanismes d'exclusion auxquels ils peuvent conduire. Les mécanismes d'exclusion peuvent être définis comme

divers processus de traitement de la différence (réelle ou perçue) ayant pour effet de neutraliser ou de réduire, consciemment ou inconsciemment, de manière naïve ou volontaire, l'identité véritable ou les droits d'une personne ou d'un groupe de personnes, ou même de priver ces dernières de leur identité véritable ou de leurs droits. (Vinsonneau, 2002, cité dans Legault et Rachedi, 2008, p. 68)

Parmi ces mécanismes, certains, comme le stéréotype ou l'ethnocentrisme, visent à neutraliser la différence, alors que d'autres tels les préjugés, le harcèlement ou la xénophobie, visent à dévaloriser cette différence. D'autres encore, visent à exploiter fortement la différence, comme l'illustrent la discrimination et le racisme. Il semble utile ici de revenir sur le stéréotype, le préjugé et l'ethnocentrisme, qui représentent

des risques d'écueils importants en intervention. Cela n'exclut cependant pas les autres mécanismes que nous venons d'évoquer. Vatz-Laaroussi *et al.* (2002, p. 23-27) identifient également cinq filtres importants pouvant biaiser la rencontre interculturelle et par conséquent, l'intervention qui en découle.

Tout d'abord, le *filtre culturaliste* peut amener à ne percevoir la personne immigrante qu'à travers sa culture d'origine, en omettant son parcours migratoire, son statut social, ou son histoire de vie (Vatz-Laaroussi *et al.*, 2002, p. 23). Dès lors, il peut paraître « tentant » de mettre en avant cette culture comme obstacle à l'intervention ou à l'intégration, et de céder au stéréotype, ce dernier étant défini par un « ensemble de traits censés caractériser un groupe ou un ensemble de personnes », et ayant pour conséquence de modifier l'identité de l'autre en la réduisant. Par là même, ce mécanisme d'exclusion diminue la capacité de l'intervenant à comprendre ce qui est présent chez l'individu, puisqu'il n'effectuera qu'une mémorisation sélective et une généralisation de sa problématique (Bourque, in Legault et Rachedi, 2008, p.69-71.). Cependant, la culture, comme nous l'avons vu précédemment, est un élément dynamique, qui se transforme sans cesse et qui est partie intégrante d'une identité composée de facettes multiples et de stratégies tant individuelles que collectives. Il convient donc de considérer la culture comme un moteur de changement pour la personne immigrante, plutôt que comme un obstacle statique à son intégration.

Ensuite, l'individualisme étant l'une des valeurs prégnantes de nos sociétés occidentales, il peut être tentant de percevoir l'individu à travers un *filtre individualiste*, en banalisant ses appartenances et ses affiliations multiples. La liberté-autonomie mise en avant dans nos sociétés néo-libérales nous amène en effet à défendre les libertés individuelles et à vouloir les rendre accessibles aux personnes immigrantes, alors que celles-ci mettent davantage en avant leurs « Nous familial » ainsi que le tissu de relations de toutes origines développé durant le parcours migratoire (Vatz-Laaroussi *et al.*, 2002, p. 24). Par conséquent, il est important de

prendre en compte que la famille et les réseaux représentent des éléments moteurs, non seulement dans la mise en œuvre des identités individuelles, mais également comme repères de continuité et catalyseurs de changement. Cet individualisme dominant dans nos sociétés occidentales entraîne ici un risque de violence symbolique, lié à l'imposition des normes sociales dominantes et à l'ethnocentrisme, mécanisme d'exclusion cherchant à « rendre autrui semblable à soi, comme s'il pouvait être expliqué et jugé à partir de nos propres schèmes de référence ». Cette façon de penser et d'agir valorise sa propre culture au détriment de l'autre, et nie les particularités des autres groupes, en sous-évaluant leurs performances (Bourque, in Legault et Rachedi, 2008, p.72-74). Toutefois, il est important de souligner que l'ethnocentrisme possède plusieurs définitions, et ne doit pas seulement être perçu en tant que mécanisme d'exclusion. Pierre-Jean Simon (dans Cuche, 1996, p. 115) le définit ainsi comme un « phénomène pleinement normal et constitutif de toute collectivité ethnique en tant que telle, assurant une fonction positive de préservation de son existence même, constituant un mécanisme de l'in-group vis-à-vis de l'extérieur ». Un certain degré d'ethnocentrisme est donc nécessaire à la survie de toute collectivité ethnique afin qu'elle évite l'assimilation.

Le filtre de l'ici et maintenant touche directement les méthodes d'intervention particulièrement mises en avant par les transformations des services sociaux et de santé . En effet, les interventions sont amenées à viser le plus souvent l'efficacité et la rentabilité, ce qui les amènent à être concentrées dans l'ici et maintenant. Cette expression représente non seulement un territoire circonscrit (CLSC, organisme communautaire, bureau...), mais aussi un temps limité puisque les méthodes d'intervention utilisées (approche centrée sur les solutions, résolutions de problèmes, empowerment...) donnent priorité aux problèmes concrets, sur lesquels nous pouvons avoir un impact rapide (Vatz-Laaroussi *et al.*, 2002, p. 25). Or, en intervenant de cette façon, nous ne prenons aucunement en compte la trajectoire migratoire de la personne immigrante, les difficultés surmontées sur son parcours, son appartenance à un monde

socio-politique, et sa possibilité de projets. En omettant ces interrogations, nous augmentons le risque de céder au préjugé, « jugement porté sur une personne, une opinion préconçue adoptée sans examen ». Ce mécanisme d'exclusion peut amener le repérage d'informations cherchant à confirmer des croyances erronées, et difficiles à modifier par de nouvelles informations, renseignements, ou connaissances (Bourque, in Legault et Rachedi, p. 75-77, 2008). On pourrait également aborder ici l'enjeu éthique de la réduction de la complexité, favorisé par la prééminence de la raison instrumentale, définie par Taylor comme : « Le type de rationalité sur lequel nous misons pour calculer l'application la plus économique en vue d'une fin donnée » (Dufresne, 2012), et entraînant un risque de désobjectivation de la personne concernée. Il convient donc de questionner et de s'informer sur l'histoire familiale, régionale, nationale et internationale dont les personnes immigrantes, mais aussi les intervenants sont porteurs. Le lien s'effectue également ici avec la nouvelle gestion publique qui, comme nous l'avons vu précédemment, se fonde sur une raison instrumentale et pragmatique, dans une logique d'efficacité et de gestion de coût, en omettant cependant l'incertitude amenée par le facteur humain, et la nécessité du temps pour parvenir à saisir la majorité des enjeux inhérents à une situation.

Alors que la documentation concernant la population immigrante porte souvent sur les difficultés rencontrées, on peut avoir tendance à figer les images des familles immigrantes. Les adultes peuvent ainsi être perçus comme traditionnels et immobiles alors que les plus jeunes semblent inévitablement pris entre deux cultures, et en conflit d'identité. Ce *filtre de la pathologisation* tend à victimiser les personnes immigrantes tout en les nommant responsables de certains problèmes sociétaux (Vatz-Laaroussi *et al.*, 2002, p. 26). Cette image figée empêche de percevoir les projets, les compétences et le dynamisme qui sont tout aussi présents. Ici aussi, les risques de stéréotypes et d'ethnocentrisme sont très présents. Il est donc essentiel d'aller au-delà de ce filtre, de reconnaître et de mobiliser les forces, compétences et stratégies pour créer et investir un espace d'insertion sociale.

Finalement, le *filtre organisationnel* peut être mis en lien avec le filtre de l'ici et maintenant. Il correspond aux programmes d'intervention, aux structures sociales et aux lois mises en place, qui tendent à étiqueter et catégoriser les différents problèmes psycho-sociaux. Les trajectoires familiales sont ainsi découpées en difficultés spécifiques : naissance, périnatalité, conflits avec les adolescents, difficultés économiques, troubles de santé, etc. De même, les familles et populations font l'objet de catégories ciblées : enfants, femmes, publics défavorisés, etc. Le processus d'adaptation des immigrants semble lui-même devoir passer par des étapes linéaires : accueil, apprentissage du français, interactions avec la culture locale, etc. Or, si cet étiquetage facilite la quantification des interventions, il crée des ruptures dans la vie des personnes immigrantes, déjà en mal de continuité (Vatz-Laaroussi *et al.*, 2002, p. 27). Ce manque de continuité peut amener une recrudescence de l'ethnocentrisme, puisque la famille et l'histoire étant morcelées, il peut alors être difficile pour les intervenants de faire du sens avec ce qu'ils savent de la situation de la personne immigrée, posant ainsi des problèmes d'ordre éthique importants : peut-on réellement travailler avec des fragments de situation? Avec ce que l'on croit savoir? Cela est également à mettre en lien avec les filtres culturaliste et individualiste et de ce fait avec les risques de stéréotypes et de préjugés. Par conséquent, plutôt que de créer des multi-découpages représentant un frein à l'accessibilité et à la création d'une relation de confiance, il semble plus qu'important de mettre en œuvre des interventions reposant sur la concertation, habilitant un intervenant unique pour un ensemble familial et sa trajectoire d'insertion.

Afin d'éviter ces différents écueils et mécanismes d'exclusion, il semble essentiel de prendre à la fois en compte les filtres de l'intervention ainsi que le choc culturel du travailleur social, et de s'en servir comme outils plutôt que de les percevoir comme des obstacles. C'est, entre autres, ce qui est proposé par l'approche interculturelle que nous avons déjà vu, mais également par la méthode des chocs culturels ou incidents critiques.

2.2.3 Méthode des chocs culturels ou incidents critiques

La méthode des chocs culturels, aussi appelée méthode des incidents critiques, se construit autour de différents concepts tels les images-guides, les zones sensibles, et le choc culturel.

Les images-guides, selon Cohen-Émerique (2011) sont des représentations puissantes, pas toujours conscientes, mais très chargées d'affects. Elles puisent leur contenu dans les fondements idéologiques de nos sociétés modernes et s'ancrent dans les fondements culturels de la personnalité, et dans ses dimensions inconscientes (ex: identifications parentales et sexuelles). Ces images-guides interviennent dans de multiples fonctions des professionnels du social et de l'éducatif (épanouissement et autonomisation individu, accès aux droits, émancipation de la femme, souci de la vie de famille pour développement optimal de l'enfant...) et s'imposent comme seules qui vaillent, ce qui peut amener le professionnel à les investir particulièrement en affects et en motivation, d'autant plus si celles du migrant sont difficilement identifiables et/ou dévalorisées.

Ces images-guides sont regroupées en zones sensibles, qui sont les « zones où le professionnel a le plus de mal à communiquer avec l'utilisateur migrant, où les malentendus sont les plus fréquents, les incompréhensions les plus fortes et les sentiments les plus violents » (Cohen-Émerique, 2011). Cela s'illustre notamment dans les représentations de la famille, les différences de modes d'éducation des enfants, la conception de la santé, ou le rapport au temps et à l'espace. Cohen-Émerique (2011) identifie deux origines à ces zones sensibles. La première est le « retour du refoulé ». Il s'agit de ce qui est impensable dans une culture, mais valorisé dans une autre (ex: rituels corporels indécents pour les uns et marque de politesse pour les autres). La seconde est le « danger des archaïsmes ». Il est question ici de modèles anciens refoulés qui éveillent de l'angoisse, car en réalité, au niveau

individuel ou au niveau social, les nouveaux modèles sont encore fragiles, menacés par le retour de ces archaïsmes. Au Québec, cela peut s'illustrer par l'utilisation de l'anglais par les immigrants, ou la violence dans l'éducation des enfants, qui a pendant longtemps été la norme. On pourrait également parler de la place de la femme et de celle de la religion. Ces refoulements, qu'ils proviennent de l'une ou l'autre origine, peuvent entraîner une relation interculturelle conflictuelle risquant de dégénérer puisque le professionnel peut se sentir menacé dans son identité et/ou ses valeurs. Nous étayerons plus loin cette notion d'identité à travers les écrits de Cohen-Émerique et Holh (1999). De même, l'aidé, différent culturellement, peut se sentir disqualifié, car ce qui fonde son appartenance n'est pas reconnu. En définitive, il est essentiel de reconnaître les zones sensibles afin de prendre conscience de ses préjugés envers l'autre, et d'être attentif à la dissymétrie des rapports sociaux pour éviter d'aborder la rencontre sous une dynamique menaçant/menacé (Cohen-Émerique, 2011).

Le choc culturel se produit toujours dans le cadre d'une zone sensible, d'où l'importance de cette notion. Comme nous l'avons vu, il représente l'une des assises fondamentales de l'approche interculturelle, mais il s'agit aussi d'un élément fondateur de la méthode des chocs culturels ou méthode des incidents critiques de Cohen-Émerique.

Cette dernière utilise le terme d'« incident » pour relater les incompréhensions découlant du choc culturel et des zones sensibles, et y ajoute le suffixe « critique », car ils sont « révélateurs de qui je suis » (Cohen-Émerique, 2011). Cette méthode a été mise en œuvre notamment au sein d'une école de travailleurs sociaux à Honolulu. Au cours de ce processus, les stagiaires relatent par écrit un choc culturel vécu en situation professionnelle portant sur des demandes ou des conduites qu'ils n'ont pas comprises, tolérées et/ou qui leur posent un problème d'évaluation. Ils recueillent systématiquement des données, qu'ils standardisent et analysent grâce à une grille

d'analyse des chocs culturels⁶. Pour chaque incident critique, les stagiaires répondent donc à des questions permettant de décrire le cadre de l'action, les acteurs, ainsi que les tenants et aboutissants de la situation. Successivement sont ainsi questionnés :

- Les acteurs en présence : leurs identités, les types de rapport qui les relient à leurs groupes d'appartenance ainsi que ce qui les amène à être proches ou éloignés.
- La situation : contexte physique, social, professionnel, psychologique, etc.
- Les sentiments et éventuellement les comportements qu'ils ont suscités.
- Le cadre de référence de la personne ayant vécu le choc : représentations, valeurs, normes, conceptions, préjugés, etc.
- L'image se dégageant du cadre de référence de la personne ayant vécu le choc : neutre, légèrement négative, légèrement ridicule, négative, très négative, « stigmatisante », positive, très positive, réelle, irréaliste...
- Le cadre de référence de la personne ou du groupe ayant provoqué un choc chez le narrateur : les représentations, valeurs, normes, préjugés, idées...
- La pratique professionnelle : l'incident pose-t-il un problème de fond concernant soit la pratique professionnelle, soit, de façon générale, le respect des différences en situation interculturelle? Y a-t-il des propositions pour résoudre cette situation?

Cette méthode permet donc un aller-retour constant entre théories et pratiques, entre l'élaboration des cadres conceptuels et leur application en formation et en intervention.

Ainsi, le fait que le choc culturel soit omniprésent au sein de l'approche interculturelle, et qu'une méthode ait été créée en se basant sur ce concept montre

⁶ Voir l'annexe A Grille d'analyse des chocs culturels.

donc toute son importance en contexte d'intervention interculturelle. Cependant, sa mise en œuvre en tant qu'outil décentration ne s'effectue pas toujours dans des conditions idéales et amène à questionner certains aspects éthiques de la profession de travailleur social.

2.3 Défis éthiques

Comme nous avons pu le voir précédemment, la population immigrante nécessite un mode d'intervention plus flexible, et dont les besoins ne sont pas toujours en adéquation avec les pratiques prônées par les différentes institutions. Ces tensions font émerger des défis éthiques, aussi bien au niveau de l'adaptation des services sociaux et des services de santé à l'immigration, que de l'identité des travailleurs sociaux confrontés au choc culturel.

2.3.1 Définitions

Avant d'aborder l'éthique et la déontologie, il convient de définir ces termes afin de saisir comment ils se distinguent tout en étant liés l'un à l'autre, et en quoi ils sont aussi différents de la morale.

Le Conseil de la santé et du bien-être (2004, p. 7) définit l'éthique comme étant « à la fois une discipline intellectuelle, en général ancrée dans le champ de la philosophie, et une manière d'interroger et de questionner l'action humaine ». En tant que discipline intellectuelle, l'éthique porte sur

les normes (les interdits, les possibilités) qui guident l'action humaine, sur les valeurs et les règles pratiques qui font opter pour tel choix plutôt que pour tel autre et sur les principes moraux que chacun s'efforce de respecter dans ses

rappports avec lui-même et avec les autres, qu'ils soient proches ou lointains, connus ou inconnus. (Conseil de la santé et du bien-être, 2004, p. 9)

Cependant, « toute interrogation sur le sens, le but (les finalités) et les conséquences pour autrui de notre action peut être considérée comme un questionnement d'ordre éthique » (Conseil de la santé et du bien-être, 2004, p.7). L'éthique consiste donc également en un langage particulier (un vocabulaire, des concepts, des modes de raisonnement) « permettant à ceux et celles qui l'utilisent de nommer et d'approfondir de manière spécifique certains aspects fondamentaux de l'expérience humaine » (Conseil de la santé et du bien-être, 2004, p.9). Parmi ces différents aspects, le Conseil de la santé et du bien-être note les questionnements suivants : Quel est le sens de ma vie? Quelle est la finalité de mes rapports avec les autres? Comment vivre ensemble? Quelle est ma valeur comme personne humaine? Pour quelle raison est-il préférable que j'agisse de telle ou telle manière? Comment dois-je considérer et traiter les personnes avec lesquelles je partage mon existence? Pourquoi l'injustice me révolte-t-elle? Quelles sont les références dont j'ai besoin pour décider de mon action et effectuer un acte? En quoi suis-je le sujet de mes actes? (Conseil de la santé et du bien-être, 2004).

On retrouve cette notion de raisonnement et d'interrogation de la morale au sein de nombreuses autres définitions de l'éthique. Ainsi, Bouquet (2004, p.35) la définit comme « l'art de raisonner nos comportements et nos choix en fonction de nos propres valeurs », et comme « une philosophie de l'action, un questionnement critique permanent et un éclairage de sa pratique » qui « s'éprouve dans l'acte ». Fortin (1995, cité dans Auclair, 2000), quant à lui, parle d'une « réflexion, analyse et critique sur les règles et les fins qui guident l'action humaine », alors que Karsz (2011) l'aborde comme l'« interprétation qu'à ses risques et périls, chacun fait de la morale ambiante et de la déontologie existante ». En s'appuyant sur ces différents auteurs, on peut

donc conclure que l'éthique se différencie de la morale et correspond à un processus, une démarche, et à un questionnement de la morale et de la déontologie existantes.

L'éthique a été perçue selon différents courants, dont celui de Kant qui la perçoit comme un « sens du devoir », en parlant d'éthique déontologique. À partir du moment où des devoirs sont identifiés, cela crée une obligation morale de les suivre. Pour Kant la déontologie correspond donc au devoir de l'autonomie morale du sujet. En effet, selon lui, c'est l'intention associée à l'acte qui en détermine la moralité et la valeur éthique, peu important les conséquences. Toutefois, la notion de déontologie est davantage abordée comme un ensemble de règles dans son usage courant, et c'est cette orientation qui nous intéresse davantage ici. En effet, bien que la déontologie traite encore de toutes les normes orientant l'action, on l'utilise désormais davantage pour aborder l'ensemble des devoirs liés à l'exercice d'une profession. Verdier la définit (1999, p. 19) d'ailleurs comme « l'ensemble des règles de bonne conduite dont une profession se dote pour régir son bon fonctionnement au regard de sa mission ».

Ces devoirs ou « règles de bonne conduite » reposent sur une pratique et des valeurs qui seraient, idéalement, partagées. Ils trouvent leur origine dans la « dissymétrie initiale de la rencontre entre le professionnel détenteur d'une compétence technique qui lui confère un pouvoir exorbitant, et l'usager qui, de ce fait, se trouve sous sa dépendance » (Siroux, 2004, p. 474). La déontologie « doit tenir compte de la législation, de l'État, des mœurs, des grandes valeurs reconnues dans une société, et réalise une forme de compromis entre les différentes éthiques professées par les citoyens, les familles de pensées, les Églises, etc. » (Vespieren, 1985, cité dans Auclair, 2000). Selon ces définitions, la déontologie constitue alors un sous-ensemble de la morale, concernant l'activité particulière du travail.

En effet, le domaine de la morale peut être défini comme « un ensemble de règles et de valeurs au regard desquelles des conduites vont être jugées bonnes ou mauvaises » (Gonin et Jouth, 2013, p. 77). Elle s'inscrit toujours dans un cadre culturel, qui peut varier d'un groupe social à un autre, même au sein de la même société, selon les valeurs mises en avant. Rockeach (1979, p. 10) définit les valeurs comme des « croyances durables dans le fait que tel mode de comportement ou finalité de l'existence est personnellement ou socialement préférable à un autre ». Par conséquent, la morale met en avant certaines normes, et certaines prescriptions, tout comme elle pose certains interdits, orientant et organisant les actes et interactions d'un groupe social donné (Ricoeur, 2004, cité dans Gonin et Jouth, 2013, p. 77). Au niveau social, la morale dicte donc l'ensemble des règles concernant les actions permises et défendues dans une société, qu'elles soient confirmées ou non par le droit. Au niveau individuel, elle dicte également l'ensemble des règles que chacun adopte dans sa conduite, d'après l'idée qu'il se fait de ses droits et devoirs.

En cela, la morale est différente de l'éthique, qui amène un questionnement sur les valeurs motivant l'action. De même, elle est différente de la déontologie, qui constitue, comme nous l'avons vu, un compromis entre différentes législations et différentes morales (ou est issue d'une morale commune ou dominante) dans le but de protéger les citoyens d'éventuels abus de pouvoir du professionnel. Les règles et principes déontologiques, contrairement aux questionnements éthiques, s'inscrivent dans le cadre de la loi, comme nous allons le voir concernant les différents codes de déontologie suivis par les travailleurs sociaux.

2.3.2 Déontologie et travail social en contexte interculturel au Québec

Au Québec, les travailleurs sociaux membres de l'Ordre des travailleurs sociaux et thérapeutes conjugaux du Québec (OTSTCFQ) adhèrent par là même à son code de

déontologie, ainsi qu'à celui de l'association canadienne de travailleurs sociaux (ACTS). Toutefois, lorsqu'on examine le code de déontologie de l'OTSTCFQ (2015), on réalise que peu d'articles traitent de la problématique interculturelle. L'article s'en rapprochant le plus est le 3.01.04 b., qui affirme que « *le travailleur social respecte, dans toutes ses interventions, les valeurs et les convictions de son client* ». Dans le référentiel de compétences des travailleuses sociales et travailleurs sociaux (OTSTCFQ, 2012), on peut aussi lire à l'article sept que

Le ou la travailleur.se social.e doit appliquer les obligations inscrites au code de déontologie et les principes éthiques pertinents aux situations rencontrées dans sa pratique, c'est-à-dire résoudre les dilemmes éthiques et déontologiques rencontrés dans sa pratique selon un processus de prise de décision éthique, et évaluer sa pratique eu égard aux valeurs du travail social et normes de l'Ordre (respect de la dignité et de la valeur inhérente des personnes, poursuite de la justice sociale, service à l'humanité, intégrité, confidentialité, compétence).

Aucune mention n'est faite du choc culturel du travailleur social, ni du temps et de l'espace nécessaire à un débat éthique face à des questionnements en relation avec la rencontre interculturelle.

Le code de déontologie de l'ACTS (2005), quant à lui, traduit davantage les valeurs multiculturalistes choisies par le Canada. On peut ainsi lire au sein de la valeur 1, qui a pour titre « Respect de la dignité et de la valeur inhérente aux personnes », que

Le travailleur social reconnaît et respecte la diversité de la société canadienne, en tenant compte des vastes différences qui existent parmi les individus, les familles, les groupes et les collectivités. Il reste fidèle aux droits humains des individus et des groupes tels qu'exprimés dans la Charte canadienne des droits et libertés (1982) et dans la Déclaration universelle des droits de l'Homme des Nations Unies (1948),

qu'il « respecte la diversité des personnes au sein de la société canadienne et leur droit à des croyances uniques sous réserve des droits des autres personnes », et

«reconnait le droit qu'a la société d'imposer des limites à l'autodétermination des personnes, lorsque ces limites empêchent celles-ci de se faire du tort ou de faire du tort à autrui ».

On peut remarquer que cette ligne de conduite, mettant en avant le « respect de la diversité » reste également assez vague sur la manière d'agir en cas de dilemmes éthiques liés à l'interculturel. Nous y reviendrons en abordant nos axes de questionnement.

En dehors des codes de déontologie, il est important de noter qu'en tant que travailleurs sociaux, nous sommes également tenus de respecter d'autres lois et chartes, aux niveaux provincial et fédéral, telles la Charte québécoise des droits et libertés de la personne, la Charte canadienne des lois et libertés, ou encore les lois sur les services sociaux et de santé ou sur la protection de la jeunesse au Québec⁷. Bien que toutes ces lois, chartes, et codes, régissent notre pratique, intervenir en contexte interculturel et vivre un choc culturel en tant qu'intervenant peut néanmoins nous amener à les questionner, et amener différents enjeux au niveau de notre pratique. C'est ce que l'on perçoit dans l'adaptation des services sociaux et de santé à l'immigration et à l'intervention en contexte interculturel.

2.3.3 Adaptation du cadre des services sociaux et de santé à l'intervention en contexte interculturel

Durant les années 1990, les politiques sociales au Québec ont orienté leurs préoccupations en termes d'accessibilité vers les groupes vulnérables, incluant les communautés culturelles et, encore plus spécifiquement, les groupes d'immigration récente (Chevalier et Gravel, 2002). Plusieurs documents officiels adoptent des

⁷ Voir Annexe B Documents de référence des travailleurs sociaux

positions témoignant de l'évolution des perspectives relatives à l'accessibilité. Ainsi, en 1992, la politique de la santé et du bien-être du ministère de la Santé et des Services sociaux établit qu'il faut « agir pour et avec les groupes vulnérables », les communautés culturelles d'immigration récente étant identifiées en tant que groupe vulnérable à des problèmes d'adaptation étant donné les facteurs de risque auxquels elles sont exposées : difficulté d'intégration sociale et professionnelle, perturbation de l'environnement et stress économique (Ministère de la Santé et des Services Sociaux [MSSS], 1992, cité dans Chevalier et Gravel, 2002, p. 247). En 1994, le MSSS, par le biais du Bureau des services aux communautés culturelles, retient six orientations relatives à l'amélioration de l'accessibilité des services aux personnes issues des communautés ethnoculturelles du Québec : reconduire le comité aviseur au Bureau des services aux communautés culturelles, soutenir les régions régionales afin qu'elles développent un plan d'action en matière d'accès aux services pour les personnes immigrantes et issues des « communautés culturelles », faciliter la communication entre les intervenants et les usagers, offrir des formations sur les questions entourant le pluralisme, développer des partenariats avec les organismes communautaires, ainsi qu'accroître la présence des personnes des communautés ethnoculturelles dans toutes les instances en fonction d'une représentation du poids démographique (Conseil des relations interculturelles, 2007).

Dans la région de Montréal Centre, le plan d'amélioration des services de santé et des services sociaux 1998-2002 décrète le respect des caractéristiques linguistiques et ethnoculturelles de la population. De même, en 2001, le plan stratégique du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration reprend l'énoncé selon lequel « l'accessibilité aux services est une condition essentielle pour les individus afin de participer à la société comme citoyens à part entière » (Chevalier et Gravel, 2002, p. 247). Finalement, sans faire précisément état des communautés culturelles, le programme national de santé publique prévu de 2003 à 2012 précise que « La stabilité sociale, la sécurité, la reconnaissance de la diversité, l'harmonie dans les

relations interpersonnelles et la cohésion sociale composent un ensemble de conditions qui ont un effet protecteur sur la santé » (MSSS, 2002, p. 15). En 2011, le CSSS de la Montagne, qui accompagne particulièrement les personnes immigrantes des plusieurs quartiers de Montréal a mis sur pied un guide d'intervention clinique sur l'adaptation des services à la diversité culturelle précisant que

Les pratiques cliniques (...) visent la personnalisation des soins et des services. Cela implique un effort d'adaptation des services et en fonction des facteurs cliniques propres à chaque situation, incluant les composantes culturelles, dans le respect du cadre légal et des normes de pratiques professionnelles reconnues. (CSSS de la Montagne, 2011, p. 6)

Au cours des vingt dernières années, il a donc existé une pluralité de cadres donnant différentes directions à la gestion de la diversité ethnoculturelle au sein des services sociaux.

2.3.4 Des dimensions des services sociaux à questionner

Selon Battaglini (2010 p. 12) cinq dimensions des services sociaux doivent être questionnées afin de s'adapter au mieux à la clientèle immigrante, que l'on peut également mettre en lien avec les filtres de la rencontre dont nous avons traité auparavant (Vatz Laaroussi *et al.*, 2002).

Tout d'abord, l'*accessibilité* doit non seulement « rendre compte d'un rapport dynamique entre les caractéristiques saillantes des populations desservies et les attributs des services pertinent », mais aussi considérer « la capacité des établissements à offrir des services linguistiquement et culturellement adaptés aux caractéristiques de la population immigrante ». On retrouve ici les défis mis en avant par le filtre individualiste, qui banalise les appartenances et affiliations multiples de la personne.

Ensuite, la *longitudinalité*, par laquelle on entend la continuité dans la relation intervenant-personne en demande de services, doit également prendre en compte les compétences culturelles des intervenants, l'accès aux interprètes, et la latitude dont ils disposent afin d'ajuster leur intervention à la réalité des usagers, à leurs besoins et leurs attentes. Le filtre organisationnel, qui tend à étiqueter et catégoriser les différents problèmes psycho-sociaux peut empêcher cette prise en compte et cette continuité.

La *globalité* fait référence à la fois à la disponibilité des services capables de répondre à l'ensemble des besoins physiques, psychologiques et sociaux, ainsi qu'à la capacité de diriger la clientèle vers les services appropriés. Elle soulève donc, concernant la population immigrantes, des enjeux de transferts adéquats de l'information sur le réseau et sur les programmes de prévention et de promotion « généralement peu populaires auprès des personnes immigrantes, entre autres les plus récemment arrivés » (Battaglini *et al.*, 2010, p. 13). On retrouve ici les mêmes enjeux que ceux soulevés par le filtre de l'ici et maintenant et par la nouvelle gestion publique qui, en cherchant à viser l'efficacité et la rentabilité, donnent priorité aux problèmes concrets sur lesquels un impact rapide est possible, en mettant de côté certains besoins jugés moins urgents.

La *réactivité*, quant à elle, correspond à la capacité des services de répondre aux attentes des usagers quant à la façon dont ils souhaitent être traités, et recouvre deux éléments distincts. D'une part le respect de la personne renvoie au respect de sa dignité, de la confidentialité et à la possibilité de prendre part aux décisions la concernant. D'autre part, l'attention qui lui est accordée implique la rapidité de sa prise en charge, un environnement physique de qualité satisfaisante, l'accès à des réseaux de soutien social et le choix du prestataire ou de l'organisation où elle recevra les services. Le filtre de la pathologisation pourrait créer une barrière à cette réactivité des services, puisqu'en figeant les personnes immigrantes dans un statut de victime,

on tend à vouloir répondre à certains de leurs besoins sans les interroger sur leurs préférences ou sur leur perception des priorités dans leur situation.

Enfin, la *coordination des services* est aussi considérée sous le terme de continuité des services et repose notamment sur la capacité de communiquer adéquatement avec les usagers et sur la connaissance des organismes qui, par leur mandat, ont la possibilité d'offrir un service adéquat. Concernant la population immigrante, il s'agit donc de construire et maintenir des canaux de communication entre les différents services ayant réfléchi et mis en place des pratiques correspondant aux besoins des personnes immigrantes. Le filtre du culturalisme doit ici inévitablement être pris en compte afin d'éviter de ne considérer que la culture de l'autre dans la situation qui pose problème, et de chercher à saisir la véritable demande, qui n'a parfois rien à voir avec le statut d'immigrant de la personne concernée.

2.3.5 Enjeux éthiques, identité et choc culturel

Comme nous l'avons vu précédemment, accepter le choc culturel revient à accepter d'effectuer une démarche éthique questionnant son identité personnelle et professionnelle. Cohen-Emerique et Hohl (1999), abordent le concept d'identité comme reposant sur trois notions : « l'identité personnelle, l'identité sociale avec ses appartenances différentes : professionnelle, de genre, nationale, etc., et l'identité telle qu'elle se manifeste dans l'interaction en face à face, à travers la gestion des rituels de la vie quotidienne. » Cette définition nous convient particulièrement du fait de la multiplicité des identités qu'elle présente et qui jouent toutes un rôle dans un contexte d'intervention interculturelle. La démarche de décentration, du fait qu'elle réclame de se questionner par rapport à ces différentes identités peut être particulièrement insécurisante pour les travailleurs sociaux. En effet, elle amène à considérer le fait que d'autres modèles sont peut-être valables, et à questionner leur validité. Si la

décentration n'est pas possible ou réalisable au moment propice, l'intervenant peut sentir son identité culturelle personnelle, mais aussi son identité professionnelle, menacée, ce qui, selon Cohen-Émerique (2011, p. 158) peut l'amener à mettre en place des mécanismes de défense psychiques (sentiments d'impuissance, de dévalorisation, projection, rationalisation, déni...) ou des réactions de défense sociale (réaffirmation de sa légitimité et de sa position d'expert, le formalisme ou l'enfermement dans les règlements, l'approche diagnostique psychologisante ou psychiatrisante à l'égard de l'utilisateur, le recours à des préjugés sur lui...). Prendre le temps de questionner autant la situation que son ressenti peut permettre d'éviter la menace identitaire, et surtout, la mise en place des différents mécanismes défensifs pouvant compromettre l'intervention.

L'intervention en contexte interculturel, et le choc culturel qu'elle peut susciter amènent donc différents enjeux éthiques pour les intervenants des services sociaux. Dans son guide d'intervention clinique « L'adaptation des services à la diversité culturelle », émis en 2011, le CSSS La Montagne met cela en exergue en abordant le fait que certaines demandes liées au contexte culturel peuvent entrer en conflit avec les valeurs et croyances personnelles des intervenants, les codes de déontologie professionnels et les normes professionnelles de pratiques, le principe de justice dans la distribution des ressources, ou encore les valeurs fondamentales de la société québécoise. Cette variété de valeurs, de cadres et de façons de les exprimer nous amène inévitablement aux concepts du relativisme et de l'universalisme moral. En effet, comme le questionne Healy (2006, p. 11), les valeurs fondant la pierre angulaire du travail social sont-elles universellement pertinentes? Les principes mis en avant dans ce domaine font-ils vraiment tous consensus?

Ce que l'on appelle communément relativisme moral est le fait de trois positions, qui ne sont pas liées de manière consubstantielle. Ravat (2007, p. 79), aborde ainsi les figures empirique, métaéthique, et normative de ce concept. Le relativisme moral

empirique est ainsi « la position selon laquelle il existe des désaccords en société », et s'appuie sur des données anthropologiques, sociologiques ou historiques dans le but de souligner l'hétérogénéité des croyances et des pratiques morales dans le temps et l'espace. Ensuite, le relativisme moral métaéthique « remet en cause la possibilité d'une justification ultime des jugements moraux ». La justification d'un jugement n'est donc possible que selon une société donnée. Finalement, le relativisme moral normatif est bien souvent associé à la notion de tolérance puisqu'il se positionne pour « ne pas imposer un point de vue moral aux individus ou aux sociétés qui défendent d'autres valeurs ». On retrouve donc dans le relativisme moral des positions extrêmes selon lesquelles la culture est au fondement de toute loi ou règle morale, mais également des positions plus nuancées. L'universalisme moral, dans sa position la plus extrême, considère que la culture ou le contexte de certaines situations, n'influencent aucunement les valeurs auxquels se réfère les individus, puisque ces valeurs seraient universelles (Healy, 2006, p. 12). Cependant, il convient ici également de prendre en compte sa position plus nuancée, qui ne s'oppose pas directement au relativisme moral, mais amène l'idée qu'il existe un certain nombre de « dispositions, d'intuitions ou de tendances comportementales universelles » (Ravat, 2007, p. 87). S'il est possible qu'il existe un sens commun en matière de morale, cela ne signifie, ni qu'il s'exprime de la même manière dans toutes les cultures, ni que les éventuelles croyances exprimées par ce sens moral sont légitimes et susceptibles de valider nos choix normatifs. Cette tension entre relativisme et universalisme moral est particulièrement présente lorsqu'il est question d'interculturel, d'éthique et de déontologie au sein des services sociaux. Cela peut s'illustrer, comme nous l'avons vu, dans le choc culturel vécu par les travailleurs sociaux intervenant auprès des populations immigrantes, mais se traduit aussi dans la négociation entre les droits individuels des personnes, leur culture d'origine, et la culture dominante, ou dans la prise en compte de cette culture d'origine malgré les principes d'égalité et d'équité de traitement mis en avant en travail social (Healy, 2006. p. 15).

Ainsi, les enjeux éthiques sont omniprésents lors de l'intervention en contexte interculturel, et particulièrement lors d'épisodes de chocs culturels. En nous amenant à questionner à la fois la normativité du cadre et sa pluralité, ils nous amènent à nous intéresser de plus près aux lois mises en place au sein des services sociaux afin de favoriser une meilleure intégration des populations immigrantes, mais aussi à interroger les différents codes régissant la profession de travailleur social.

2.4 Axes de questionnement

Comme nous l'avons vu, l'éthique est un processus questionnant à la fois la morale et la déontologie existante. À travers notre projet de recherche, en interrogeant le cadre d'exercice des travailleurs sociaux nous nous engageons donc également dans une démarche éthique. Ce processus nous conduit à nous intéresser à la prise en compte de l'approche interculturelle dans le cadre d'intervention du travailleur social, mais également à nous questionner quant à la conciliation des identités personnelles et professionnelles des travailleurs sociaux dans leur cadre de travail. À travers cela, nous nous interrogeons sur le fait que le cadre constitue ou non une base sur laquelle s'appuyer dans le domaine de l'intervention en contexte interculturel, ainsi que sur la manière dont il pourrait éventuellement être modifié. Étant donné les politiques actuelles, on ne peut non plus parler d'intervention en contexte interculturel sans questionner les possibilités réelles de la prise en compte du choc culturel des travailleurs sociaux dans le contexte des transformations des services sociaux et de santé.

2.4.1 Choc culturel, travail social interculturel, et zones sensibles

Comme nous avons pu le voir à travers les différentes parties consacrées aux concepts de choc culturel et de zone sensible, le choc culturel est inhérent au travail social

interculturel, et les zones sensibles sont les zones de la rencontre où se produisent ces chocs. À travers ce projet de recherche, nous cherchons ainsi à comprendre comment est perçu le choc culturel par les personnes interrogées, quels sont les exemples qu'elles peuvent donner à ce sujet, et quelles sont les attitudes et les outils qui leur permettent de le dépasser. Nous souhaitons observer quelles sont les stratégies d'intervention mises en place en relation avec le travail social en contexte interculturel afin de mieux saisir quelles sont les zones sensibles identifiées par les travailleurs sociaux interrogés, et comment ils les perçoivent en fonction des différents filtres qui peuvent être mobilisés lors de la rencontre que nous avons évoqué. Cela nous amènera également à comprendre comment ces zones sensibles peuvent être reconnues ou non comme faisant partie intégrante d'un choc culturel lors d'un dilemme éthique.

À travers cet axe de questionnement, nous cherchons également à percevoir s'il existe un écart entre la théorie propre à l'approche interculturelle et sa mise en pratique. Cette approche est-elle toujours pertinente aujourd'hui? Existe-t-il d'autres stratégies d'intervention permettant de dépasser le choc culturel des travailleurs sociaux et de prendre en compte les zones sensibles lors d'un dilemme éthique en contexte interculturel? Quels sont les points de vue des travailleurs sociaux à ce sujet? Nous pourrions voir par la suite si ces questionnements ont pu être éclairés par nos entrevues.

2.4.2 Déontologie, éthique et interculturel

Comme nous l'avons vu, l'exercice de la profession de travailleur social est régi par un certain nombre de lois, de chartes et de codes. Toutefois, les codes de déontologie propres au travail social restent assez imprécis sur l'intervention en contexte interculturel et la prise en compte du choc culturel du travailleur social. Si le « flou »,

est nécessaire afin de permettre une certaine liberté dans la pratique du travail social, il entraîne aussi inévitablement des pratiques divergentes concernant l'intervention en contexte interculturel, alimentant ainsi certains des écueils ou des mécanismes d'exclusion dont nous avons parlé. Cela nous questionne donc sur les cadres de référence et les processus sur lesquels les intervenants peuvent s'appuyer en cas de dilemmes éthiques. Nous nous interrogeons également sur le fait que la déontologie reflète la culture majoritaire, et donc une certaine perception ethnocentrique de la morale. Gilles Verbunt (2009, p. 216) aborde également ce questionnement en parlant de l'occidentalisation de l'intervention : « De quel droit pousser les migrants à changer? Est-ce leur rendre service que de les convertir au mode de vie occidental, à ses conceptions de la socialisation et de l'éducation, à sa façon de vivre les rapports entre hommes et femmes? ». Il traduit ici toute la complexité de l'intervention : en tant qu'intervenants, nuisons-nous aux personnes issues de communautés ethniques différentes de la nôtre lorsque nous nous « accrochons » à nos objectifs, à nos règlements, et utilisons le terme « fourre-tout » d'éthique pour justifier certaines pratiques? Parler de « prendre en compte la culture de l'autre » fait-il encore véritablement du sens? Ne devrait-on pas s'intéresser en premier lieu à notre cadre culturel pour mieux comprendre les normes que l'on demande aux autres d'intégrer?

Ce questionnement amène également celui de l'idéologie du culturalisme, qui à l'inverse, tend à expliquer toutes les conduites par la culture d'origine. Il s'agit d'un penchant que l'on rencontre souvent en intervention, on l'on prête certaines conduites à certaines cultures, et où l'on omet de les envisager sous un autre angle. Chercher la réponse aux questionnements interculturels à l'extérieur de la rencontre entre les deux personnes et ne percevoir en elles que leur culture respective amène de nombreux éléments à être mis de côté. De plus, cela dévalorise également la possibilité d'acquérir des compétences en interculturel par le biais de l'introspection et de la décentration. Dans ces conditions, l'autre reste « celui qu'on ne comprend pas, et qu'on ne peut comprendre », allant complètement à l'encontre de la recherche de

compréhension des problématiques, et des idéaux d'égalité et de justice sociale du travail social. Nous avons également pu voir que l'approche interculturelle nécessitait du temps et de l'espace pour être pensée, envisagée, et mise en œuvre au cours d'un processus de maturation progressive. Cependant, le cadre actuel dans lequel s'effectue le travail social permet-il de prendre en compte le choc culturel des travailleurs sociaux?

Ces différentes interrogations, ainsi que les liens effectués auparavant entre le choc culturel du travailleur social, l'éthique et la déontologie, nous amènent à formuler deux objectifs principaux :

- Identifier les situations faisant émerger des chocs culturels pour les travailleurs sociaux en contexte interculturel et les pistes d'intervention qui en découlent.
- Identifier les modalités mises en œuvre dans la prise en charge des dilemmes éthiques liés à l'interculturel en travail social et les défis que cela entraîne.

Ainsi, les tensions présentes au sein de l'intervention en contexte interculturel font émerger de nombreux questionnements impliquant à la fois le cadre et le contexte du travail social interculturel au Québec, de même que le champ de manœuvre laissé aux travailleurs sociaux pour moduler et individualiser leurs pratiques. Notre recherche auprès de travailleurs sociaux a pour but, sinon de répondre, au moins d'explorer davantage ces questionnements.

Synthèse du chapitre II

À travers notre cadre conceptuel, nous avons pris le temps d'approfondir les notions inhérentes à notre question de recherche, afin d'effectuer les liens entre le choc culturel du travailleur social en contexte interculturel, et les défis éthiques que cela engendre. Ne perdons pas de vue que nous cherchons à répondre à la question suivante : *En quoi les chocs culturels du travailleur social en contexte interculturel amènent-ils des enjeux éthiques à prendre en compte dans la pratique du travail social?* En abordant l'approche interculturelle, nous avons mis en avant que le choc culturel fait partie inhérente du processus de décentration, et que sa prise en compte est donc indissociable des outils proposés par cette même approche. En effet, réaliser qu'un choc culturel est possible, dans une moindre mesure ou de façon plus importante, permet de mieux surmonter les obstacles de la rencontre en contexte interculturel. Parmi ces obstacles, nous avons pu voir que se trouvaient les différents filtres de la rencontre, mais aussi les mécanismes d'exclusion plus ou moins conscients qui peuvent être mis en place lors de cette même rencontre.

Ensuite, en cherchant à mieux définir les concepts d'éthique, de déontologie et de morale, nous sommes parvenues à mieux les distinguer entre eux, mais également à mieux saisir la complexité des dilemmes éthiques, qui mettent en jeu différentes valeurs et différentes normes. Nous avons mis en avant plusieurs de ces dilemmes éthiques, qui s'expriment d'ailleurs aussi dans la nécessité de l'adaptation des services sociaux à l'immigration, où nous avons rendu compte des tensions existantes entre les pistes d'intervention proposés et les exigences d'efficacité et de rentabilité. Cela nous a conduit à approfondir davantage nos axes de questionnement, et à définir nos objectifs de recherche. Toutefois, c'est notre démarche de recherche sur le terrain qui nous permettra de saisir comment sont vécus ces enjeux par les travailleurs sociaux. Dans le chapitre suivant, nous exposerons la méthodologie envisagée pour parvenir à ce but.

CHAPITRE III : METHODOLOGIE

Maintenant que nous avons saisi le cadre conceptuel avec lequel nous souhaitons travailler notre problématique, il est important d'aborder notre cadre méthodologique de recherche afin de préciser les éléments plus concrets de notre travail. Nous justifierons dans un premier temps le fait d'utiliser une méthodologie qualitative puis, nous présenterons la population étudiée, les critères de sélection des participants, ainsi que les outils de cueillette des données et la méthode d'analyse utilisée. Enfin, pour terminer nous discuterons des considérations éthiques et des limites de notre étude.

3.1 Justification du choix d'une méthodologie qualitative

Comme nous avons pu le voir au cours des deux chapitres précédents, notre recherche porte sur les défis éthiques du choc culturel du travailleur social en contexte pluriethnique. Le but étant d'approfondir un questionnement, il ne s'agit pas ici d'une recherche descriptive s'attachant à une situation sociale circonscrite, mais d'une recherche exploratoire cherchant à mieux comprendre les préoccupations des personnes impliquées, c'est-à-dire celles des travailleurs sociaux exerçant en milieu interculturel. Puisque notre question de recherche aborde le choc culturel du travailleur social, et le sens que celui-ci donne à la rencontre avec une personne d'une culture différente de la sienne, la méthodologie qualitative apparaissait toute indiquée. En effet, pour Anadòn (2006, p. 13), la recherche qualitative, en interrogeant directement le vécu des acteurs sociaux, permet « une centration sur le sujet, la prise en compte de la subjectivité du chercheur et des sujets, la valorisation des expériences et des potentialités des sujets et le renforcement, chez les personnes impliquées, d'une prise de conscience de leurs propres capacités ». De même, Deslaurier et Kérisit (1997, p. 206) nomment que « la logistique même de la

recherche qualitative oblige le chercheur à un contact direct avec le vécu et les représentations des personnes qu'il étudie ». Il s'agit donc d'une démarche compréhensive, d'une exploration de sens, ce qui est particulièrement en adéquation avec notre sujet de recherche.

Soulet (1987b, p. 14, cité dans Poupart, 1997, p. 89), écrit par ailleurs qu'à travers la recherche qualitative, il s'agit de mettre l'accent sur « tout le proche social, c'est-à-dire tous les lieux et les moments où le rapport social prend forme dans sa concrétude, et non plus ce que l'on pourrait appeler le social construit ». Ce choix de méthodologie permet donc d'aborder les différents types de discours présents dans la pratique des travailleurs sociaux, ce qui s'avère particulièrement intéressant quant à la place de l'éthique et de la déontologie, de la perception personnelle et du cadre professionnel au sein de notre recherche. En effet, comme nous l'avons défini dans le chapitre précédent, l'éthique amène à questionner la morale dominante ainsi que ses propres repères moraux, la morale dominante étant souvent le fait d'une construction sociale. Le fait d'interroger l'éthique et la déontologie permet donc de s'intéresser aux assises et fondements des construits sociaux et professionnels des travailleurs sociaux. Cela permet une démarche dynamique centrée sur la recherche de sens et pouvant amener ces assises à être modifiées et à évoluer au besoin.

3.2 Population étudiée, critères et modalités de recrutement

Une fois notre projet de mémoire approuvé par le comité d'éthique de la Faculté des sciences humaines de l'Université du Québec à Montréal en septembre 2013, nous avons fait appel à l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ) en octobre 2013 afin de recruter les participants à cette recherche. L'Ordre professionnel a ensuite envoyé notre appel à participation par courriel à tous ses membres de la région de Montréal. Dans cet appel étaient

mentionnés les éléments suivants : le titre de la recherche, ses objectifs tels qu'expliqués dans le projet de mémoire, le profil des intervenants recherchés, la méthodologie utilisée, la durée de l'entrevue ainsi que le lieu, à la convenance de la personne interrogée, et l'approbation du comité d'éthique de l'UQAM⁸. Nous avons reçu une vingtaine de réponses de personnes intéressées, et en avons sélectionné sept, en privilégiant la diversité des milieux de travail, des pratiques mises en œuvre, ainsi que la variabilité de l'expérience professionnelle des participants. En effet, nous avons fait le choix d'un échantillonnage délibérément hétérogène, permettant d'observer des réalités contrastées. Un seul de nos participants n'a pas été recruté par l'Ordre et ne fait pas partie de l'OTSTCFQ. Il s'agit d'un travailleur social que nous avons interrogé dans le cadre d'un cours de méthodologie en travail social en avril 2013, avec la grille de recherche envisagée. Son entrevue permettant des croisements intéressants avec nos autres entrevues, nous lui avons donc demandé son autorisation pour ajouter ses propos à ceux des sept autres participants, ce à quoi il a consenti. Le nombre de participants à notre recherche s'est donc porté à huit volontaires⁹, parmi lesquels on compte cinq travailleuses sociales et trois travailleurs sociaux, et dont sept sont membres de leur ordre professionnel. Les lieux d'entrevues ont été choisis par les participants. Cinq d'entre elles ont eu lieu sur les lieux de travail des personnes, dans un bureau fermé pour des raisons de confidentialité. Deux d'entre elles ont eu lieu à l'Uqam, également dans un bureau fermé et une autre a eu lieu chez l'une des participantes, à sa demande.

Ce travail portant sur les aspects éthiques du choc culturel des travailleurs sociaux, les professionnels avec lesquels nous nous sommes entretenus sont tous titulaires d'un diplôme universitaire en travail social, qu'il s'agisse d'un baccalauréat ou d'une maîtrise. Plusieurs d'entre eux ont également des diplômes dans d'autres disciplines

⁸ Voir l'Annexe D Appel à participation.

⁹ Voir l'Annexe C Formulaire de consentement.

(psychologie, droit,...) ce qui est assez courant dans la profession du travail social. Ils exercent également tous auprès d'une clientèle interculturelle, sans que cela soit exclusif. Cela signifie donc qu'ils peuvent travailler dans un organisme accueillant plusieurs types de population, pour autant que l'organisme accompagne également des personnes immigrantes. Comme nous l'avons déjà précisé, nous souhaitons que les milieux de travail des participants soient diversifiés. Par conséquent, ils travaillent donc aussi bien dans le milieu communautaire que dans le milieu institutionnel, et plusieurs d'entre eux ont eu des expériences dans les deux milieux. Afin de mieux saisir qui ils sont, nous avons choisi de les présenter ici, avec les tableaux qui suivent. Afin d'humaniser leurs propos et de parvenir à les distinguer, nous leur avons donné des prénoms, qui, pour des raisons de confidentialité, ne sont bien entendu pas leurs prénoms réels :

Tableau 1 Milieu de travail principal au moment de l'entrevue

Communautaire	CLSC	DPJ	Hôpital
- 1 accueil femmes immigrantes pré et post natal	- 1 programme SIPPE (Services Intégrés en périnatalité et petite enfance) - 1 milieu scolaire (secondaire)	- 1 centre de crise adolescentes (tout juste retraité) - 1 suivi à domicile	- 1 hôpital anglophone - 1 hôpital anglophone (différent de celui-ci-dessus) - 1 hôpital pour adultes

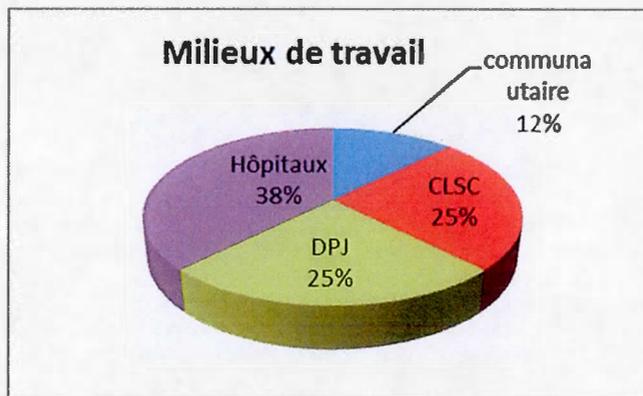


Tableau 2 Diplômes obtenus en intervention et années approximatives

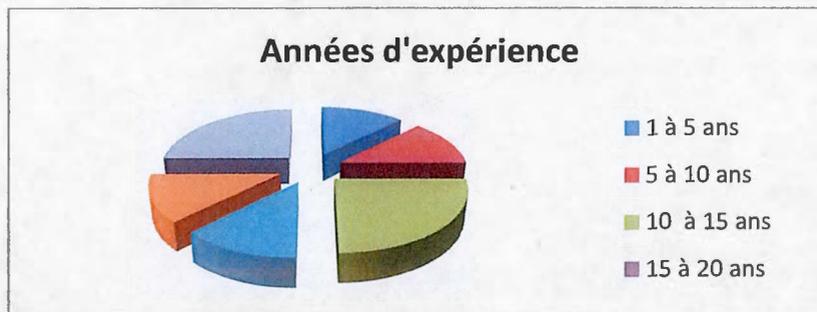
	Maîtrise en travail social (université francophone)	Maîtrise en travail social (université anglophone)	Bac en travail social	Bac dans une autre discipline que le travail social (post-maîtrise en TS ou post-bac en TS)	Autres diplômes
Martine	Entre 2005 et 2010				Maîtrise en droit (entre 1995 et 2000)
Judy		Entre 2005 et 2010	Entre 2000 et 2005		
Faye		Entre 2010 et 2015		Psychologie (Entre 2005 et 2010)	
Sylvie			Entre 1985 et 1990		Diplôme en travail social européen Certificat coopération internationale
Guylaine	Entre 2005 et 2010				Pas en relation avec travail social (reconversion professionnelle)
Christian	Entre 2005 et 2010		Entre 2000 et 2005		
Benoît			Entre 1985 et 1990		
Gérard			Entre 1975 et 1980	Bac en psychologie (non terminé - entre 1990 et 1995)	Scolarité de maîtrise en sciences politiques (Entre 1980 et 1985)

Pour des raisons de confidentialité, nous n'avons pas indiqué les dates exactes d'études et/ou d'obtention de diplômes des participants. Cependant, parmi les huit personnes ayant été interrogées, cinq ont une maîtrise en travail social obtenue dans les dix dernières années. Trois l'ont obtenue dans une université francophone, et deux dans une université anglophone. Cette nuance est relativement importante car, selon le discours des participants, les apprentissages et/ou les orientations prises en interculturel semblent différer selon la langue dans laquelle ont été effectuées les études. Parmi ces cinq personnes, deux avaient déjà un bac en travail social, obtenu au début des années 2000. Les trois autres avaient des diplômes différents et sont passés par une propédeutique afin d'accéder à la maîtrise (maîtrise en droit, baccalauréat en psychologie, et diplôme non précisé mais reconversion professionnelle). Il est à noter que la proportion des personnes ayant une scolarité de maîtrise est particulièrement importante ici, et ne reflète pas la proportion de travailleurs sociaux ayant étudié au deuxième cycle, puisque la majorité d'entre eux détient principalement un baccalauréat.

Les trois personnes n'ayant pas de maîtrise ont toutes un baccalauréat en travail social, obtenu respectivement en 1977, 1987 et 1988. Deux d'entre elles ont également effectué d'autres études puisque l'une est aussi titulaire d'un diplôme d'assistante sociale européen et que l'autre a étudié au baccalauréat en psychologie et à la maîtrise en sciences politiques, sans toutefois terminer les cursus.

Ces différents parcours témoignent de la diversité des parcours des intervenants aujourd'hui, et illustrent combien les travailleurs sociaux, bien qu'ayant des études en commun (baccalauréat ou maîtrise en travail social), ont un vécu et une histoire particulière.

Tableau 3 Nombre d'années d'expériences



Dans le nombre d'années d'expérience des participants, on observe également une hétérogénéité intéressante, quatre ayant moins de 15 ans d'expérience, et quatre autres travaillant en intervention depuis plus de 15 ans. Il est noter que plusieurs d'entre eux travaillaient déjà en intervention avant d'obtenir leur diplôme, ce qui peut expliquer les divergences entre le nombre d'années d'expériences et les années d'obtention des diplômes.

3.3 Méthode et instruments de collecte de données

Afin de mener à bien notre recherche, nous avons mené des entretiens semi-dirigés, qui ont duré entre 45 minutes et deux heures et demi. En effet, dans un premier temps, nous avons choisi de conduire des entrevues de recherche avec les professionnels visés, puisqu'« entrer en contact direct et personnel avec des sujets pour obtenir des résultats de recherche » (Mayer et Ouellet, 1991, p. 306) nous semblait être le meilleur moyen de répondre à notre questionnement de départ. Par la suite, l'approche semi-dirigée nous a semblé être à privilégier, car elle permet un type d'entrevue « ni entièrement ouvert, ni canalisé par un grand nombre de questions » (Quivy et Van Campenhoudt, 2011, p. 174). En effet, nous souhaitions pouvoir

laisser la possibilité aux participants de s'exprimer librement, tout en ayant la possibilité de les rediriger lorsqu'ils s'éloignent trop de la thématique abordée, soit les aspects éthiques du choc culturel du travailleur social en milieu interculturel. Privilégier cette approche à l'entrevue libre permet donc d'accéder à des données qu'il pourrait être difficile d'obtenir étant donné qu'il n'est pas aisé pour tous les travailleurs sociaux de parler de leur pratique (Bélanger, 2002; Couturier et Huot, 2004). Les liens effectués ici entre le vécu du choc culturel en milieu interculturel, l'éthique, la déontologie, et la profession de travail social faisant appel à la fois à l'expérience et à l'introspection, l'entrevue semi-dirigée nous a donc permis d'amener les professionnels à décrire le plus finement possible leurs actions, leur vécu, et à partager leurs réflexions.

L'intérêt de l'entrevue semi-dirigée est également de permettre de « centrer les propos de la personne sur certains thèmes limités par l'objet de recherche » (Mayer et Deslauriers, dans Mayer, *et al.*, 2000, p. 183). Les thèmes centraux identifiés pour animer l'entrevue ont ici été les suivants :

- La pratique professionnelle en contexte interculturel
- Les connaissances et la mise en œuvre de l'approche interculturelle
- Le vécu du choc culturel
- La relation à l'éthique et la déontologie.

Afin de parvenir à aborder ces différents thèmes, et de répondre à notre question de départ qui est, rappelons-le : « En quoi les chocs culturels du travailleur social en contexte interculturel amènent-ils des enjeux éthiques à prendre en compte dans la pratique du travail social? », nous avons choisi de réaliser notre schéma d'entretien, qui se trouve en annexes, autour des thèmes centraux de notre question de départ, selon la méthodologie proposée par Savoie-Zajc (2009). Cette dernière conseille

également d'aborder tout d'abord des thèmes et des questionnements plus généraux, pour aller ensuite vers le particulier, qui est davantage émotif et personnel.

Bien entendu, il est à rappeler que le schéma d'entretien constitue un guide destiné à recentrer la parole de l'autre si nécessaire, mais n'a en aucun cas représenté un « questionnaire » à suivre à tout prix, auquel cas nous serions trouvé dans le cadre d'une entrevue dirigée et non plus semi-dirigée.

3.4 Méthode d'analyse des données

Nous avons souhaité avoir recours à l'analyse thématique comme méthode d'analyse. En effet, en plus de permettre de mettre en évidence la perception des locuteurs (Quivy et Campenhoudt, 2011, p. 201), cette méthode permet également de faire émerger certains thèmes, qui n'auraient peut-être pas été privilégiés au départ, mais qui prennent tout leur sens dans le discours des acteurs. De ce fait, les différentes dimensions amenées par notre analyse reprennent les thèmes de nos entrevues, que ces thèmes aient été présents dès le départ, ou qu'ils aient émergés par la suite. Pour Deslauriers et Kérisit (1997), « le processus de la collecte de données et de l'analyse oblige le chercheur à balayer systématiquement le champ d'investigation pour construire son objet » et c'est « ce mouvement de va-et-vient [qui] rythme la chronologie de l'acte de recherche et constitue une des principales caractéristiques de la recherche qualitative ». Rubbin et Babbie (2013) expriment bien ce mouvement de va-et-vient, en nommant que l'analyse de contenu utilise à la fois le contenu manifeste et latent. Le contenu manifeste renvoie aux caractéristiques directement visibles, objectivement identifiables d'une communication, tels que les mots spécifiques dans un livre, alors que le contenu latent renvoie au sens contenu dans les communications. C'est cette recherche de sens qui nous intéressait ici, d'où la pertinence de ce méthode d'analyse pour notre recherche. À travers l'analyse qualitative, ou analyse de contenu, il s'agissait donc de partir de la parole des

professionnels pour construire différentes thématiques reflétant du mieux possible leur vécu, et permettant de développer une analyse de leur contenu.

Pour Paillé et Mucchielli (2008, p. 124), l'analyse thématique permet à la fois une fonction de repérage et une fonction de documentation. En effet, il ne s'agissait pas seulement de relever tous les thèmes pertinents de l'entrevue en lien avec les objectifs de recherche, mais également de documenter l'importance de certains thèmes au sein de l'ensemble thématique en relevant les récurrences et les regroupements. C'est également à ce moment-là que la richesse de l'échantillon s'est révélée intéressante. En effet, si les travailleurs sociaux interrogés œuvrent dans des milieux différents tout en ayant un parcours qui leur est propre, nous avons toutefois observé des récurrences et des regroupements dans leur discours, et il est donc probable que les thèmes qui ont émergé soient également source de préoccupation pour les professionnels du travail social de façon plus générale. Afin d'effectuer une analyse thématique fine des propos des participants, nous avons choisi d'utiliser le logiciel de recherche QDA Miner, avec lequel nous avons ainsi analysé les huit entrevues des participants.

3.5 Considérations éthiques et limites de la recherche

Notre recherche impliquant des êtres humains, il est ici important de prendre en compte certaines considérations éthiques. À cette fin et conformément aux exigences, nous avons suivi la formation en ligne sur l'éthique et la recherche. Par la suite, nous avons reçu notre certificat éthique en septembre 2013, certificat qui a été renouvelé en octobre 2014¹⁰.

Tout au cours de cette recherche, nous nous sommes, par conséquent, attaché à la confidentialité des données de recherche et à l'anonymat des participants, tout comme nous avons prêté attention à leur intégrité physique et morale, ainsi qu'au fait qu'ils

¹⁰ Voir l'Annexe F Certificat d'éthique et renouvellement.

aient donné leur consentement éclairé. Afin d'assurer ce dernier point, nous avons relu avec eux le formulaire de consentement et leur avons précisé qu'ils avaient la possibilité de se retirer de cette recherche en tout temps. Bien que nous partions avec la notion de « risque minimal », qui renvoie aux recherches « où la probabilité et l'ampleur des préjudices éventuels découlant de la participation à la recherche ne sont pas plus grandes que celles des préjudices inhérents aux aspects de la vie quotidienne du participant qui sont associés au projet de recherche » (Groupe consultatif inter-agences en éthique de la recherche, 2012), nous avons également pensé aux impacts que cette recherche pourrait avoir sur les personnes interrogées. Ainsi, si certains éléments de témoignage avaient réveillé certaines souffrances, nous aurions dirigé les participants vers des ressources pouvant les accompagner au mieux. Toutefois, cela n'a pas été nécessaire.

Les limites et les obstacles de cette recherche sont également à prendre en compte. Ainsi, puisque la participation des travailleurs sociaux s'est effectuée sur une base volontaire, nous avons pu remarquer que plusieurs des personnes intéressées étaient particulièrement impliquées dans l'approche interculturelle, ce qui avait pu créer des biais et ne pas correspondre tout à fait avec la perception de la « moyenne » des travailleurs sociaux. De même, le nombre de travailleurs sociaux ayant débuté ou finalisé un parcours de second cycle n'est pas représentatif du niveau d'études moyen des travailleurs sociaux, qui se situe davantage au niveau du baccalauréat. Par conséquent, certaines réflexions amenées dans le cadre des entrevues pourraient ne pas être représentatives de la majorité des travailleurs sociaux.

Il est également important de mentionner que trois des entrevues de recherche ont eu lieu durant le débat québécois sur la mise en place de la Charte des valeurs. Il s'agissait d'un projet de charte de laïcité visant à établir des règles communes pour vivre dans un État laïque et baliser les demandes d'accommodement. Ce projet de loi questionnait, entre autres, le port du voile dans l'espace public et chez les fonctionnaires de l'État. Nous tenons à prendre en compte le climat de tension qui

régnait au Québec à ce moment-là par rapport à ce projet de Charte puisque, notre sujet portant sur l'interculturel, cela a pu exacerber les discours des trois entrevues réalisées durant l'automne 2013, qui pourraient être plus nuancées aujourd'hui.

Finalement, étant immigrante d'origine française, il est possible que notre propre culture ait influencé la compréhension du vécu des personnes interrogées, même si nous avons prêté attention à notre position de chercheure, et n'avons pas hésité à demander des reformulations.

Synthèse du chapitre III

Comme nous l'avons montré ici, nous avons fait le choix d'une méthodologie qualitative puisque celle-ci nous permettait de mettre en place une démarche compréhensive en adéquation avec notre sujet de recherche. Nous avons fait le choix d'un échantillonnage délibérément hétérogène afin d'observer des réalités contrastées, ce qui a amené, huit personnes travaillant au sein de différents milieux à participer à notre recherche. Le fait d'effectuer des entrevues semi-dirigées nous a permis d'amener les professionnels à s'exprimer sur différents thèmes centraux à notre recherche : la pratique professionnelle en contexte interculturel, les connaissances et la mise en œuvre de l'approche interculturelle, le vécu du choc culturel, et la relation à l'éthique et la déontologie. L'analyse thématique de ces entrevues nous a ensuite permis, comme nous le verrons dans le prochain chapitre, de mieux saisir le positionnement et l'expérience des travailleurs sociaux en lien avec les aspects éthiques du choc culturel, ainsi que de faire émerger de nombreux exemples de leur vécu, et de nouveaux thèmes.

Tout au long de notre recherche, nous avons pris en compte les considérations éthiques de mise. Toutefois, parmi les limites à prendre en compte, nous devons noter l'intérêt particulier des participants pour l'interculturel, qui n'est pas représentatif de la majorité des travailleurs sociaux, tout comme leur niveau d'études, plus élevé que la moyenne. Le débat québécois sur le projet de la Charte des valeurs durant nos trois premières entrevues, ainsi que le fait que nous soyons également immigrante ont aussi pu biaiser nos données.

Dans notre prochaine partie concernant les résultats des entrevues menées, nous aborderons ce que nous en avons ce que nous en avons retenu.

CHAPITRE IV : PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Ce chapitre vise à présenter les principaux thèmes et sous-thèmes se dégageant des entrevues. Alors que les pratiques en interculturel varient selon les intervenants et les milieux de travail, elles amènent inévitablement des questions éthiques, en particulier lorsque l'on aborde les zones sensibles de la rencontre avec l'autre. Ainsi, nous aborderons tout d'abord les liens entre choc culturel, zones sensibles et travail social interculturel. Puis, nous parlerons des questionnements éthiques qu'ils peuvent entraîner. Nous verrons également que le travail en interculturel s'opère dans un contexte particulier de transformations des services sociaux, qui soulève lui-même différents questionnements. Cependant, avant d'aller plus loin dans ces différents aspects, nous souhaitons présenter à nouveau les participants et participantes à cette recherche, afin qu'ils puissent mieux être situés dans leur propos.

- *Benoît* est d'origine québécoise, travailleur social et chef de service en hôpital, et possède vingt-cinq ans d'expérience au moment de l'entrevue.
- *Christian* est d'origine québécoise, travailleur social en milieu scolaire, et possède dix ans d'expérience au moment de l'entrevue
- *Faye* est d'origine québécoise, est travailleuse sociale au sein d'un hôpital anglophone, et possède trois ans d'expérience au moment de l'entrevue.
- *Judy* est québécoise et issue de parents immigrés d'Asie, elle est travailleuse sociale au sein d'un autre hôpital anglophone et possède dix ans d'expérience au moment de l'entrevue.
- *Gérard* est d'origine québécoise, travailleur social sur un poste d'éducateur en centre de crise à la DPJ, il est tout juste retraité au moment de l'entrevue, et possède trente-sept ans d'expérience.

- *Guylaine* est d'origine québécoise, travailleuse sociale en CLSC, dans un service spécialisé en pré et postnatalité, et possède 22 ans d'expérience au moment de l'entrevue.
- *Martine* a immigré d'Europe à la fin des années 1990, elle est travailleuse sociale à la DPJ, et possède dix ans d'expérience au moment de l'entrevue.
- *Sylvie* a immigré d'Europe dans les années 1980, elle est travailleuse sociale au sein d'un organisme communautaire spécialisé en pré et postnatalité, et possède 35 ans d'expérience au moment de l'entrevue.

4.1 Choc culturel, travail social interculturel et zones sensibles

Comme nous avons pu le voir dans notre cadre conceptuel, le choc culturel est défini par Cohen-Émerique (2011, p. 65) comme «une situation émotionnelle et intellectuelle apparaissant chez les personnes qui, placées occasionnellement ou professionnellement hors de leur contexte socioculturel, se trouvent engagées dans l'approche de l'étranger ». Il fait partie intégrante du travail social en interculturel, tout comme les zones sensibles, qui sont souvent les zones de la rencontre qui amènent le plus de réactions de la part des professionnels. Dans un premier temps, nous aborderons donc la façon dont les intervenants perçoivent le choc culturel et ses enjeux puis, nous aborderons les stratégies d'intervention mises en place au sein des différents milieux, pour terminer par le discours des participants par rapport à ces zones sensibles.

4.1.1 La rencontre interculturelle et les enjeux liés au choc culturel

Lors des entrevues que nous avons effectuées, les questionnements ayant trait au choc culturel concernaient surtout la relation entre les intervenants et les personnes qu'ils

accompagnent. Cependant, la majorité d'entre eux a aussi abordé les chocs culturels en dehors de la relation avec des personnes immigrantes, avant de parler des incompréhensions culturelles en intervention, et des attitudes qui pouvaient aider à le diminuer.

4.1.1.1 Le choc culturel : exclusivité des personnes immigrantes ?

Plusieurs intervenants soulignent que le choc culturel ne se déroule pas seulement entre personnes issues d'une origine différente, mais peut aussi avoir lieu entre Québécois, ou entre personnes issues de la même communauté culturelle. La prise en compte des valeurs et du cadre de référence de l'autre ne doit donc pas se limiter aux personnes immigrantes.

Le choc culturel, j'avais te dire, c'est pas juste avec les gens d'autres pays, c'est aussi avec les jeunes d'ici. Même avec des familles différentes de la même nation, on a des différences culturelles. (Guylaine, origine québécoise, travailleuse sociale en CLSC, dans un service spécialisé en pré et postnatalité, 22 ans d'expérience)

Lorsque les participants sont interrogés par rapport aux enjeux de la rencontre interculturelle, ils ne nomment pas seulement des difficultés ou des défis entre les intervenants et les personnes qu'ils accompagnent, mais également entre les différents intervenants eux-mêmes. Ainsi, ils abordent le fait que des équipes provenant de différentes origines peuvent amener des défis supplémentaires, incluant des chocs culturels. Benoît, travailleur social et chef de service en CLSC, nomme notamment que l'un des défis qu'il rencontre dans son équipe est que les personnes se regroupent en fonction de leur origine culturelle, ce qui peut créer un clivage avec les intervenants d'origine québécoise, ou entre deux groupes ayant des origines culturelles différents. Toutefois, puisque le choc culturel peut aussi avoir lieu entre deux personnes d'origine québécoise, il pourrait aussi y avoir un clivage entre

intervenants nés au Québec. Sylvie, travailleuse sociale en pré et post-natalité dans le communautaire indique d'ailleurs que la différence d'âge et d'éducation est un aussi grand facteur de choc culturel que le pays d'origine.

4.1.1.2 Incompréhensions culturelles et vécu personnel

Selon les travailleuses sociales et travailleurs sociaux interrogés, le choc culturel n'est donc pas uniquement inhérent à l'intervention entre le professionnel et la personne immigrante qu'il accompagne, et il serait réducteur de le percevoir ainsi. Toutefois, on dénote certains points communs chez les participants concernant les enjeux de la rencontre interculturelle en général, et du choc culturel en particulier. Ainsi, plusieurs d'entre eux nomment que la barrière de la langue est souvent le premier obstacle qui vient en tête alors que, si elle peut ne pas toujours être évidente à franchir, les incompréhensions proviennent davantage de la différence de culture et de valeurs. En effet, puisque chacun agit en fonction de son histoire et de ses connaissances, certains comportements de l'autre peuvent sembler complètement inadéquats, et il peut alors être difficile d'analyser certaines situations en travail social.

Ces incompréhensions ne dépendent pas seulement de la culture d'origine, mais également de l'histoire personnelle de chacun, selon laquelle certains éléments vont être plus difficiles à accepter que d'autres. Ainsi, bien se connaître peut permettre de diminuer l'intensité du choc culturel et le sentiment d'incompréhension qu'il entraîne. Cependant, comme le souligne deux des participantes, il convient aussi au long de cette réflexion de prendre en compte le rapport de pouvoir qui peut s'installer avant même l'intervention, du fait que chacun soit porteur de l'histoire de son pays d'origine, et donc du rapport colonisé-colonisateur

Je pense le choc culturel est amplifié quand on tombe dans quelque chose qui est culturel et puis quelque chose qui est personnel en plus, admettons comme

un choc personnel et on supporte pas telle situation. Comme moi par exemple, je sors d'une famille violente, j'ai été placée très jeune, donc la violence qui est exprimée par les hommes c'est quelque chose qui est très difficile pour moi. (Sylvie, immigrée d'Europe dans les années 1980, travailleuse sociale au sein d'un organisme communautaire spécialisé en pré et postnatalité, 35 ans d'expérience)

C'est pas du racisme, mais c'est la méfiance, par exemple des Congolais envers les Français, du fait de la colonisation. Et aussi, les Québécois envers les Français du fait de l'histoire, encore plus ancienne que la colonisation. (Martine, immigrée d'Europe à la fin des années 1990, travailleuse sociale à la DPJ, 10 ans d'expérience).

4.1.1.3 Prendre le temps, un atout essentiel

Alors que les personnes issues des communautés culturelles avec lesquelles ils travaillent peuvent avoir vécu différents traumatismes et avoir une perception différente du travail social que les personnes nées au Québec, les participants expliquent que le lien de confiance avec les personnes immigrantes qu'ils accompagnent est plus difficile à installer qu'avec des personnes de la même origine qu'eux, même s'il est parfois plus solide par la suite.

L'affaire que j'ai rencontré le plus souvent et que les premières fois, peut-être c'était plus déstabilisant un peu,... C'est l'espèce de méfiance, des fois, que tu rencontres chez les gens d'origine culturelle différentes. Au premier contact, la première journée, toute la distance, et la méfiance qu'ils t'expriment, t'sais. Ça se passe très souvent comme ça, surtout la première fois qu'un enfant est placé, évidemment. Et ça prend beaucoup de temps. Ça prend plus de temps qu'avec les petites Québécoises pour faire disparaître cette méfiance-là. (Gérard, origine québécoise, travailleur social sur un poste d'éducateur en centre de crise à la DPJ, 37 ans d'expérience)

Selon Gérard, les interventions auprès des personnes immigrantes devraient durer plus longtemps qu'avec des personnes nées ici afin d'atteindre les mêmes objectifs. Cela croise le témoignage de Martine, qui nomme que différentes difficultés peuvent

s'accumuler dans ces situations, souvent perçues comme complexes, avec de nombreux « bouts de ficelles » à dérouler. Selon elle, une situation interculturelle est « comme un gros éléphant qui est super dangereux, et dont le caractère explosif peut se manifester à tout moment ».

Pour les participants, le fait de prendre le temps représente donc un facteur de réussite dans l'intervention, d'autant plus qu'il semble permettre de diminuer l'intensité du choc culturel. En effet, prendre le temps d'interroger l'autre permet d'apprendre à mieux saisir sa réalité, son cadre de référence, et d'être alors moins en réaction face à certaines situations confrontant les valeurs des travailleurs sociaux.

Je pense que c'est avec l'expérience qu'on devient de plus en plus à l'aise avec toutes sortes de situations, et de croyances et de valeurs. Je pense que c'est en étant exposé à toutes sortes de pensées différentes qu'on peut... « you have to get your feet wet », you know? Alors je pense que ça se réduit, mais j'imagine qu'il y a toujours des clients qui vont pouvoir euh... nous choquer, ou « surprise us ». (Faye, origine québécoise, travailleuse sociale au sein d'un hôpital, 3 ans d'expérience)

Ainsi, au fur et à mesure de l'expérience professionnelle, le choc culturel diminue et, en étant plus à même de prendre du recul sur la situation, il devient possible de s'en servir comme d'outil d'intervention. Loin d'être un obstacle, le choc culturel permet alors une réflexion amenant à mieux saisir la réalité de l'autre.

Autant d'un côté que de l'autre, t'as une rencontre entre deux personnes, puis chacun arrive avec sa façon d'être, sa façon de comprendre les choses... S'il y a une période de compréhension ou de déséquilibre qui s'installe, où tu ne sais pas à qui t'as affaire ou qu'est-ce qui se passe, faut essayer de faire du sens avec ce qui est en train de se passer. (Gérard, origine québécoise, travailleur social sur un poste d'éducateur en centre de crise à la DPJ, 37 ans d'expérience)

Nous pouvons ainsi voir que différents enjeux sont liés à la rencontre en contexte interculturelle et que le choc culturel en fait partie, sans être pour autant exclusif aux

personnes immigrantes. Ainsi, les incompréhensions culturelles découlent aussi bien du vécu personnel que du fait de venir d'un pays différent, et peuvent avoir lieu également entre Québécois. Néanmoins, selon les propos tenus, le lien de confiance peut être plus difficile à instaurer avec des personnes issues d'une culture différente. Le temps semble alors être un facteur essentiel avec ces personnes, ainsi que dans les situations de choc culturel. Cela nous amène à aborder les zones sensibles de la rencontre, qui peuvent amener à vivre un ou plusieurs chocs culturels.

4.1.2 Perception des zones sensibles

Comme nous l'avons vu dans notre cadre conceptuel, les zones sensibles sont « les zones où le professionnel a le plus de mal à communiquer avec l'utilisateur migrant, où les malentendus sont les plus fréquents, les incompréhensions les plus fortes, et les sentiments les plus violents » (Cohen-Émerique, 2011). Sans nécessairement les nommer comme tels, les participants abordent facilement les malaises qu'ils ressentent face à certaines situations, qui se rejoignent souvent d'un témoignage à un autre. On observe ainsi différentes problématiques, plus difficiles et plus émotives que d'autres. Parmi elles, les perceptions de la famille, le fait que l'expression soit valorisée, ou au contraire censurée, et la place des croyances et des religions.

4.1.2.1 Les perceptions de la famille : une zone particulièrement sensible

Les perceptions de la famille intègrent différentes zones sensibles. Au sein de ces perceptions, la vision de la femme est sans aucun doute la première zone sensible abordée par les personnes interrogées. Guylaine et Sylvie, du fait de leur travail en périnatalité, respectivement en CLSC et dans le communautaire, rapportent être régulièrement confrontées à des situations de violence conjugale, ainsi qu'à des familles où seul le père prend la parole lors des réunions de groupe, et où tout doit

passer par lui. Si ces situations sont aussi amenées par d'autres intervenants, ces deux travailleuses sociales nomment qu'elles sont particulièrement confrontantes pour elles, puisqu'elles s'identifient toutes deux comme féministes. Ces situations viennent donc chercher leurs valeurs profondes en allant à l'encontre de la lutte pour l'égalité hommes-femmes dans laquelle elles s'inscrivent. Elles les mettent également face à leurs limites et leur impuissance en tant que travailleuses sociales lorsque la femme n'est pas prête à quitter son conjoint du fait des conséquences réelles ou supposées que la violence pourrait entraîner.

En relation avec la vision de la famille et l'égalité hommes-femmes, la perception du divorce représente aussi une zone sensible puisque, si cela est culturellement admis au Québec, le divorce peut ne pas être acceptable dans d'autres cultures, et donc ne pas représenter une option valable puisque la femme qui divorcerait se trouverait immédiatement répudiée par sa communauté.

Alors, moi, je l'aide beaucoup à se séparer, mais pour une femme bengali le divorce c'est vraiment le pire de ce qui peut lui arriver. Elle est répudiée par toute la communauté, tout ça. Puis t'sais, souvent on fait des dessins sur ses portes puis on lui crache dessus puis, ... Fait que c'est beaucoup, beaucoup de conséquences! (Sylvie, immigrée d'Europe dans les années 1980, travailleuse sociale au sein d'un organisme communautaire spécialisé en pré et postnatalité, 35 ans d'expérience)

Au contraire du divorce, certaines pratiques sont acceptées dans d'autres pays et ne le sont pas ici, telle la polygamie, abordée par Sylvie, dont deux femmes enceintes du même mari ont été accueillies dans son organisme communautaire, ce qui a soulevé la question de leur prise en charge par l'équipe.

La question de l'éducation des enfants représente également une zone sensible. Guylaine parle ainsi de l'importance accordée au Québec au développement du langage des enfants, et au fait de leur expliquer ce qui se passe dans la vie de famille,

alors que les parents avec lesquelles elle travaille lui disent souvent que les bébés ne comprennent pas et qu'il n'est donc aucune utilité de leur parler. À propos de l'éducation des enfants, la grande majorité des participants abordent également la question de la correction physique. Comme nous l'avons vu précédemment, Martine et Gérard, en travaillant à la DPJ, ont souvent été confrontés à cela, tout comme Sylvie, Guylaine et Christian dans leurs milieux de travail respectifs auprès de bébés, d'enfants et d'adolescents. Cela est moins évident pour Faye, Judy et Benoît, qui travaillent davantage auprès d'adultes. Néanmoins, ils insistent tous sur la nécessité de chercher le sens de ces mauvais traitements, comme ils le feraient pour une famille québécoise, et d'outiller les parents avec d'autres options. Guylaine souligne également qu'il n'y a pas si longtemps que la correction physique est interdite au Québec, et que la situation de certaines familles lui rappelle des histoires qu'elle ou ses parents ont vécues, rejoignant par là-même le concept de danger des archaïsmes de Cohen-Émerique, selon lequel certaines zones sensibles émergent de la peur d'un peuple de « revenir en arrière ».

Mais, ce que je vois, ce qui me frappe, c'est ce que je vois de notre clientèle immigrante, c'est que c'est des sociétés plus traditionnelles que nous au Québec, et qui vivent des choses que j'ai vécues quand j'étais enfant ou que mes parents ont vécues. Par exemple, les mauvais traitements aux enfants. Ben, les mauvais traitements... Donner une fessée à un enfant, ça fait pas longtemps que c'est vu comme un mauvais traitement, là! (Guylaine, origine québécoise, travailleuse sociale en CLSC, dans un service spécialisé en pré et postnatalité, 22 ans d'expérience)

Finalement, à propos de la vision de famille, Benoît, travailleur social et chef de service en hôpital, aborde également le concept de famille « clan ». Il explique que certaines familles issues des communautés culturelles vivent en groupe et que les chambres d'hôpital peuvent donc être rapidement « envahies » par la famille alors que les personnes nées au Québec vont davantage recevoir une personne à la fois. Selon lui, cela est parfois délicat pour le personnel, qui doit expliquer la nécessité de

calme pour la personne malade, et doit aussi faire attention à ce que tous les membres de la famille soient impliqués dans les décisions médicales, puisque ces dernières se prennent en groupe, et qu'il n'y a pas une seule personne pivot, comme c'est le cas pour la majorité des familles nées au Québec.

4.1.2.2 L'expression des émotions : entre valorisation et censure

Alors que le fait de s'exprimer sur son vécu ou sur ses émotions est, selon les participantes et participants, généralement valorisé au Québec, ce n'est pas forcément le cas pour les personnes issues de communautés culturelles, ce qui peut rendre l'intervention plus difficile et entraîner différentes incompréhensions. Benoît, travailleur social en hôpital, aborde ainsi une formation en interculturel effectuée conjointement avec la Commission scolaire alors qu'il travaillait en CLSC. Certains professeurs nommaient qu'il était difficile de savoir si leurs élèves immigrés d'Asie avaient bien compris, car ils disaient toujours « oui » alors que ce n'était pas le cas. En investiguant un peu, les enseignants avaient réalisé que la grande majorité de ces élèves provenaient de pays avec un régime totalitaire et avaient donc été « conditionnés » à ne rien nommer de négatif devant une personne détenant l'autorité. Martine, travailleuse sociale à la DPJ affirme également qu'il peut être difficile d'avoir l'heure juste sur la réalité d'une famille ayant vécu sous une dictature, ou un rapport à l'autorité très conflictuel et dangereux. Pour ces intervenants, il est donc important d'expliquer pourquoi ils posent telle ou telle question, et d'établir un lien de confiance avant d'aller plus loin dans l'intervention.

Il faut être conscient que les dictatures, ça existe, et qu'il y a des gens pour qui dire « je suis allé retirer 20 dollars à la caisse ce matin », c'est dangereux pour eux de dire ça, parce qu'ils peuvent, ..., Ou bien « oui je crois en Dieu, mais je suis musulman et je suis pas bouddhiste ou catholique », ça peut avoir des conséquences sur leur vie. (Martine, immigrée d'Europe à la fin des années 1990, travailleuse sociale à la DPJ, 10 ans d'expérience)

Parmi les incompréhensions induites par une expression différente du vécu, l'expression de la souffrance, et le vécu du deuil en particulier, varie également d'une culture à une autre et peut être confrontante pour les intervenants. Judy et Faye, toutes deux travailleuses sociales en milieu hospitalier ont expérimenté cela à plusieurs reprises. Judy aborde ainsi la situation d'une femme courant et criant dans le couloir de l'hôpital après le grave accident de voiture de son mari. L'équipe pensait qu'elle souffrait d'un problème de santé mentale et cherchait des solutions pour l'évaluer et l'amener à arrêter de crier car elle dérangeait les autres patients. Toutefois, au bout d'un certain temps, il a été plus clair que c'était sa manière d'exprimer sa souffrance, et que c'était très normal pour elle, puisque c'est de cette manière que cela se déroulait dans son pays d'origine. Judy parle également d'une autre situation où la femme d'un patient s'est opposé à la décision de l'équipe de « débrancher » son mari dans le coma car leur maison était en travaux et que, selon ses croyances, les âmes des anciens ne pourraient pas venir le chercher puisque que sa vie était en flux du fait des travaux. Faye, quant à elle, aborde le fait qu'il est parfois difficile de concilier les décisions médicales et les croyances entourant la mort et le deuil. Nous aborderons d'ailleurs ce point particulier en parlant des dilemmes éthiques.

À propos des moyens d'expression, les signes admis de respect ou d'irrespect représentent également une zone sensible. En effet, ceux-ci variant d'une culture à une autre amènent tout un lot d'incompréhensions. Guylaine, Martine et Christian abordent ainsi le fait de regarder ou non l'autre dans les yeux qui peut-être un signe de respect ou d'irrespect selon les cultures.

J'étais « Viens ici, regardes-moi ans les yeux! ». Parce que moi, je voulais m'adresser au jeune, je voulais qu'on se parle de manière franche. Moi j'ai été élevé comme ça culturellement. Puis, il voulait pas, il regardait par terre. Puis, il s'est poussé et les autres jeunes ont eu un mouvement de désapprobation majeure. (...) Plus tard, je suis allé les voir, je leur ai dit : « Là faut que vous

m'expliquiez, moi mon rôle c'est de le respecter assez pour lui parler face à face... » Ce qu'on m'a expliqué, c'est qu'en fait regarder dans les yeux, c'est comme si je lui disais : « Ah ouais! Défie mon autorité!» C'est comme si je le poussais, puis que je l'humiliais devant tout le monde, que je l'incitais à démontrer qu'il ne reconnaissait pas mon autorité! » Quand je comprends des choses comme ça, je réalise que ce que j'ai fait comme intervention, c'était très inadéquat dans le contexte. (Christian, origine québécoise, travailleur social en milieu scolaire, 10 ans d'expérience)

En matière de ce qui peut être considéré comme irrespectueux ou respectueux, certains intervenants abordent aussi le fait d'accepter ou non de la nourriture ou un cadeau de la part de familles qu'ils ont accompagné. Si cela va à l'encontre de leurs codes, ils admettent avoir parfois accepté, parce qu'ils savaient clairement qu'un refus de leur part nuirait au lien construit avec la famille et serait mal perçu.

4.1.2.3 Place des croyances et de la religion

La place que peuvent prendre les croyances et religions représente également une zone sensible qui ressort très largement dans les entrevues avec les travailleurs sociaux et les travailleuses sociales. Il y est question des accommodements raisonnables, qui sont considérés comme étant réalisables la plupart du temps, surtout en ce qui concerne la nourriture et des jours fériés religieux. Benoît, travailleur social et chef de service en hôpital nomme ainsi que la majorité des demandes d'accommodement dans son service proviennent des employés et qu'aucune demande n'a été refusée jusqu'à maintenant. Toutefois, Faye, travailleuse sociale en hôpital, évoque que dans son ancien emploi au sein d'un organisme communautaire, la demande d'une participante de pouvoir venir un peu plus tôt et de partir un peu plus tard le soir pour faire ses prières dans l'une des salles réservées aux activités avait été refusée au motif que ce genre d'accommodements ne serait pas effectué dans un milieu de travail, si la participante travaillait. Ces accommodements semblent donc spécifiques aux milieux.

Parmi les questionnements religieux, la place accordée à la spiritualité est également redondante dans le discours des intervenants, notamment lorsqu'il s'agit de pratiques spirituelles visant la guérison. Par exemple, plusieurs d'entre eux ont été confrontés à des personnes souhaitant pratiquer le vaudou plutôt qu'un suivi psychologique lors de problèmes de santé mentale. Faye, Guylaine, Christian et Martine abordent d'ailleurs cette croyance, qui a pu surprendre au départ, mais qui est souvent intégrée dans l'intervention lorsque la famille le demande et que c'est possible. Nous voyons ci-dessous un extrait du discours de Faye, et nous verrons plus loin, dans le cadre d'une vignette clinique, comment Christian l'a intégré dans l'une de ses interventions.

Y'a une personne qui cherchait de l'information pour quelqu'un qui pratiquait « witchcraft », et qui voulait avoir des ressources par rapport aux soins naturels qui étaient en lien avec leurs croyances religieuses. Je sais que c'est important de respecter les paroles des autres et les philosophies des autres, mais quand j'ai lu le courriel, j'avais les sourcils froncés! Mais je pense que c'est plus le manque d'expérience. Une fois qu'on est comme, là-dedans, c'est plus facile de ne pas être choquée. (Faye, origine québécoise, travailleuse sociale au sein d'un hôpital, 3 ans d'expérience)

Concernant les perceptions de la santé mentale, il est aussi important de noter que celles-ci varient d'une société à une autre. Alors que les problèmes de santé mentale sont reconnus et même parfois mis en avant au Québec, c'est loin d'être le cas partout. Ainsi, comme le souligne Guylaine, travailleuse sociale en pré et post-natalité en CLSC, il peut être difficile d'accompagner une personne dans une dépression lorsque la maladie n'évoque rien pour elle et qu'elle ne la reconnaît donc pas.

En conclusion, les propos tenus dénotent que les zones sensibles sont nombreuses et touchent à de nombreux aspects importants dans la culture québécoise, tels : la violence conjugale est inacceptable, le mariage est monogame et le divorce admis et

courant, ou encore, la correction physique des enfants est mal perçue. Les exemples donnés par les participants mettent aussi en avant que la famille nucléaire « classique » au Québec, et dans plusieurs pays occidentaux n'est pas nécessairement celle qui est privilégiée dans d'autres pays. Par conséquent, les travailleurs sociaux doivent parfois prendre en compte toute une famille élargie pour que l'intervention prenne du sens. Le fait que l'expression soit généralement valorisée au Québec peut aussi amener des incidents critiques puisque, dans certaines cultures, il n'est pas bien perçu de parler de ce que l'on ressent, et trop en dire sur ses opinions peut mettre la personne en danger. Dans le même ordre d'idée, le fait de regarder l'autre dans les yeux, perçu comme un signe de respect dans la société québécoise, peut représenter un affront dans d'autres pays. On peut également mettre en avant le fait de ne pas accepter de cadeaux ou de nourriture de la part de personnes accompagnées dans le cadre d'un suivi, qui montrera ici une volonté de ne pas être « acheté » ou corrompu, mais qui pourra être perçu comme un manque de respect par des personnes venant d'ailleurs.

Finalement, la place que prennent la religion et la spiritualité pour certaines personnes peut être particulièrement confrontante pour des intervenants au Québec, probablement du fait de la Révolution Tranquille au début des années 1960 qui a amené un rejet distinct des préceptes religieux par les Québécois. Nos conceptions de la santé mentale, qui tendent à classer les difficultés psychologiques, peuvent également entrer en conflit avec celles d'autres cultures, qui ne considèrent pas nécessairement les mêmes comportements comme des « problèmes ». Pour Cohen-Émerique (2011), les zones sensibles sont liées au retour du refoulé, qui illustre ce qui est impensable dans une culture mais valorisé dans une autre, ou au danger des archaïsmes, qui amènent l'angoisse d'un retour à d'anciens modèles. On perçoit bien ici que ces deux tendances s'illustrent dans les zones sensibles mises en avant. Face à ces différentes perceptions et cette multiplicité d'incompréhensions, voyons à présent quelles sont les stratégies d'intervention nommées par les participants.

4.1.3 Stratégies d'intervention en contexte interculturel

Au cours des différentes entrevues, les participants à la recherche ont pu aborder les stratégies qu'ils mettaient en place en contexte interculturel. Dans un premier temps, nous verrons d'où proviennent leurs connaissances en interculturel afin de mieux comprendre comment ont émergé ces stratégies, puis, nous verrons qu'ils privilégient la multiplicité des approches, tout en prenant en compte la trajectoire migratoire, en exposant les repères québécois, et finalement en favorisant un travail en équipe.

4.1.3.1 Provenance des savoirs en interculturel des intervenants

Avant d'aborder les différentes pistes en intervention culturelle mises en place par les intervenants, nous avons cherché à savoir d'où provenaient leurs connaissances en interculturel. Trois pôles se distinguent parmi les témoignages : la connaissance de soi et le parcours de chacun, l'expérience professionnelle et le partage avec d'autres intervenants, ainsi que les formations. En effet, dans un premier temps, le fait de bien se connaître et de bien identifier ses valeurs permet, selon les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux interrogés, d'être moins « en réaction » face aux valeurs des personnes qu'ils accompagnent. Le parcours individuel de chacun influence donc également l'intervention, d'autant plus si on retrouve une certaine partie de son vécu dans celui de l'autre. Ainsi, selon les trois professionnelles qui se définissaient comme étant immigrante, le fait d'avoir vécu une immigration ou d'avoir observé l'intégration de leurs parents est un facteur aidant dans l'intervention en interculturel.

C'est sûr que bon, je pense que la première chose c'est ton vécu personnel. Moi, je suis immigrante et mon mari aussi, mais d'un autre pays. Donc moi j'ai des enfants tout ça, bon. Donc je viens d'une culture euh..., je viens d'un pays où il y a énormément d'immigrants et puis je vis là-dedans. (Sylvie, immigrée d'Europe dans les années 1980, travailleuse sociale au sein d'un organisme communautaire spécialisé en pré et postnatalité, 35 ans d'expérience)

Ensuite, acquérir de l'expérience professionnelle, ainsi que partager l'expérience professionnelle d'autres intervenants a aussi permis aux participantes et aux participants de développer leur expertise en interculturel. C'est en se trouvant face à de nouvelles situations auxquelles ils n'avaient pas de réponses, et en parlant avec des collègues qu'une perception nouvelle ou différente a pu émerger.

Je trouve que c'est plus grâce à l'expérience qu'on peut développer la sensibilité interculturelle. C'est important d'avoir l'information, mais, je trouve que, si on n'est pas en face de quelqu'un avec des croyances différentes, des traditions différentes, y'a... Ça manque de quelque chose, y'en n'a pas d'expertise. (Faye, origine québécoise, travailleuse sociale au sein d'un hôpital, 3 ans d'expérience)

Plusieurs personnes nomment ainsi avoir eu un mentor, une superviseure ou un collègue qui leur a permis de mieux s'outiller. Toutefois, la formation en interculturel est aussi présente dans plusieurs parcours. En effet, hormis Gérard et Benoît, qui ont étudié en travail social avant ou au tout début des années 1980, les participants ont tous reçu une formation en interculturel au cours de leur cursus universitaire. Pour les personnes ayant étudié dans une université francophone, il s'agissait d'aborder l'approche interculturelle, soit transversalement à plusieurs cours, soit avec un cours spécifique. Pour les personnes ayant étudié dans une université anglophone, l'approche privilégiée était plutôt l'approche non oppressive. Si tous affirment que la formation est utile et que les universités ont un rôle à jouer dans le fait de sensibiliser les futurs intervenants et leur donner des outils en interculturel, ils insistent aussi sur la nécessité d'être « sur le terrain », de s'actualiser, et de rester ouvert et en mouvement par rapport aux connaissances et au savoir-être.

L'école m'a donné une bonne base je trouve, d'être sensible et de,... Pas donné mais "import". L'importance de la réflexion. (Judy, québécoise issue de parents immigrés d'Asie, travailleuse sociale au sein d'un hôpital, 10 ans d'expérience).

La moitié des participants ont également reçu des formations en interculturel au sein de leurs milieux de travail. Ces formations ont été aidantes, mais ils regrettent qu'il n'y en ait pas suffisamment, tout comme ceux qui n'en ont pas reçu.

Il y a sept ou huit ans, tout le monde en principe devait prendre la formation, tu sais... un jour ou l'autre. Je ne sais pas combien de personnes ont pu prendre ça dans l'ensemble de l'organisation, je serai bien en peine de te le dire, mais je sais que c'était assez répandu parce que j'en ai entendu parler pas mal. Par contre, je n'en ai pas entendu parler depuis. (Gérard, origine québécoise, travailleur social sur un poste d'éducateur en centre de crise à la DPJ, 37 ans d'expérience)

La provenance des savoirs en interculturel est donc multiple pour les intervenants, et leur apprentissage continue au fur et à mesure de leur expérience professionnelle. Cela leur permet de mieux cerner les enjeux liés à l'intervention en contexte interculturel en général, et au choc culturel en particulier, ainsi que d'élaborer des stratégies d'intervention dans les milieux, comme nous allons le voir.

4.1.3.2 Favoriser la multiplicité des stratégies et une intervention humanisante

À travers le discours des travailleurs sociaux interrogés, on perçoit bien, comme on a pu le voir jusqu'à maintenant, une sensibilité à l'interculturel, et des méthodes et pistes d'intervention résolument déployées dans ce sens. Toutefois, la nécessité de multiplier les stratégies et de percevoir la personne dans son intégralité afin de ne pas se concentrer uniquement sur la question culturelle, est également mise en avant.

C'est avant tout un individu qui est en souffrance, donc ça prend les mêmes principes, Euh... d'empathie, d'écoute, de définition des objectifs d'intervention, de normalisation, d'objectivation. C'est le même parcours d'intervention, les mêmes techniques, entre guillemets d'intervention, et d'humanité qu'on doit avoir en tant qu'intervenante. Donc c'est un plus, en fait, l'interculturel. Ça

s'ajoute au portrait, on le prend en compte dans les techniques qu'on utilise déjà. (Martine, immigrée d'Europe à la fin des années 1990, travailleuse sociale à la DPJ, 10 ans d'expérience)

Au-delà de la question des approches utilisées, et des savoirs mis en œuvre, il y a ici également la mise en avant du rapport à l'autre, en tant qu'être humain. La majorité des propos tenus souligne ainsi l'importance du savoir-être. Le fait de prendre le temps est essentiel, comme nous l'avons vu auparavant, mais il s'agit également de faire preuve d'ouverture, et de laisser l'autre suivre son rythme.

Il y a une question de patience. Faut être bienveillant, puis attentif, mais sans faire de pression. Fait qu'à un moment donné, ça se défait. (Gérard, origine québécoise, travailleur social sur un poste d'éducateur en centre de crise à la DPJ, 37 ans d'expérience)

Pour moi, ça demande à rencontrer l'autre, puis je pense que autant au niveau de la protection de la jeunesse, que du CSSS, que de l'école,... Je pense que dans l'ensemble, la société, si elle veut accueillir des gens, elle doit se donner les moyens de le faire, et ça ça veut dire prendre le temps de se rencontrer, prendre le temps de négocier ensemble. (...) Pour moi, il y a quelque chose de sain dans la rencontre, puis dans le débat. (Christian, origine québécoise, travailleur social en milieu scolaire au secondaire, 10 ans d'expérience)

Cette question du rapport à l'autre revient régulièrement dans le discours des personnes interrogées, qui possèdent néanmoins des points de vue différents. En effet, pour certaines intervenantes et certains intervenants, ce sont les points communs entre les personnes accompagnées qui doivent être mis en avant. Sylvie, travailleuse sociale en pré et post-natalité dans le communautaire, cherche ainsi à créer un « pont » permettant de rejoindre les valeurs des travailleurs sociaux et celles des personnes et des groupes qu'ils accompagnent, ainsi que d'amener une égalité de traitement entre ces personnes. Dans le cadre de son travail, c'est l'accouchement qui représente ce « pont » entre les familles suivies. Guylaine, qui effectue sensiblement le même travail en CLSC aborde elle aussi cette notion de pont, en partant de l'idée que toutes

les familles veulent le meilleur pour leur enfant, et que c'est donc le point commun qui les unit. Cela ne signifie pas qu'elles ne prennent pas en compte les différences et les divergences d'opinion, mais simplement que ce n'est pas ce qu'elles mettent en avant dans leurs discours auprès des personnes qu'elles accompagnent. Contrairement à elles, d'autres intervenants vont mettre davantage l'accent sur les différences culturelles et chercher à les combler, ou à mieux les comprendre en faisant des ponts, soit en cherchant l'appui d'intervenants issus eux aussi de communautés culturelles, soit en s'informant sur les attitudes et différences des personnes en fonction de leur origine. Benoît, travailleur social et chef de service en hôpital, précise ainsi que l'équipe interdisciplinaire avec laquelle il travaille est essentiellement composée de personnes immigrées, qui proviennent d'un peu partout dans le monde, et que cela est précieux pour la compréhension de certains patients. Afin de mieux comprendre la réalité de certaines familles, on demandera conseil à un intervenant qui provient de la même région ou d'une région proche, cela permettant de mieux saisir comment telle ou telle culture fonctionne.

L'une et l'autre de ces postures comporte des risques, puisqu'à vouloir trop regarder les points communs de l'un et de l'autre, on risque de passer à côté de divergences fondamentales, qui entraîneront un choc culturel plus élevé, alors qu'en se focalisant seulement sur les différences culturelles, on peut en venir à assimiler les personnes à une certaine culture, en omettant que les valeurs et la vision de la vie de chacun ne sont pas seulement liées à leur origine culturelle. Gérard nomme ainsi son désarroi face à certains intervenants assimilant certaines cultures à certains comportements, alors que Christian nomme que la culture fait partie du portrait global de la famille, mais que l'on va étudier comment celle-ci fonctionne en essayant de ne pas tout associer ou expliquer par sa culture.

Les gens ne savent pas quoi faire avec ces filles-là. Ils ne questionnent pas la culture. C'est vu comme étant: « Ah, ces gens-là ne collaborent pas! » (...)

« Les parents de cette fille-là, qui sont de cette culture-là »,...il y a toujours le sous-entendu culturel. Tu sais : « c'est... c'est des gens qui ne veulent rien savoir... », c'est pas dénué d'une connotation culturelle. (Gérard, origine québécoise, travailleur social sur un poste d'éducateur en centre de crise à la DPJ, 37 ans d'expérience)

À mon avis, quand tu prends le temps d'être assez rigoureux en termes d'approche, puis que t'utilises l'approche systémique, ben tu vas t'intéresser beaucoup aux différences culturelles de la personne. Simplement, tu vas pas en parler en termes de différences culturelles. Tu vas t'intéresser à une famille. Tu vas considérer que chaque famille est différente les unes des autres, que ce soit haïtienne, québécoise, italienne, ça a peu d'importance. On sait qu'il y a un contexte culturel, mais on va pas miser là-dessus. On cherche pas non plus à généraliser. « Ah les Haïtiens sont comme-ci... ». Non. On va dire, « cette famille-là, elle est haïtienne, puis elle fonctionne comme ça. (Christian, origine québécoise, travailleur social en milieu scolaire au secondaire, 10 ans d'expérience)

Ainsi, le fait de travailler avec des personnes immigrantes ne signifie pas qu'il ne faille que se concentrer sur leur culture et mettre de côté d'autres aspects de l'intervention. Cela constituerait d'ailleurs le biais mis en avant par le filtre culturaliste (Vatz Laaroussi *et al.*, 2002) qui, rappelons-le, peut amener à ne percevoir la personne immigrante qu'à travers sa culture d'origine, en omettant son parcours migratoire, son statut social ou son histoire de vie. Par conséquent, ici, chacun va choisir d'utiliser des approches différentes, certains mettant davantage l'accent sur la culture que d'autres, sans que ce soit néanmoins le seul point exploré. Comme nous allons le voir, s'intéresser au vécu migratoire de la personne et expliquer l'histoire québécoise qui a amené notre société à se doter de certains repères fait également partie des stratégies d'intervention.

4.1.3.3 S'intéresser à la trajectoire migratoire et expliquer les repères et le vécu québécois

Comme nous avons pu le voir, les participants abordent l'importance de prendre en compte dans l'intervention la singularité de chacun ainsi que son histoire de vie. À travers cette histoire de vie, ils soulignent qu'une attention particulière doit être portée à la trajectoire migratoire de la personne, et à la perception qu'elle en a. Martine, travailleuse sociale à la DPJ, précise ainsi que la trajectoire de chaque personne est unique, et qu'il est important de recueillir les informations que la personne veut bien transmettre, en lui expliquant que cela aide à la compréhension, et qu'il ne s'agit pas d'une tentative de contrôle. Sylvie, travailleuse sociale en pré et post-natalité dans le communautaire nomme les mêmes points, tout en nommant qu'on cherche à savoir l'impact que la trajectoire migratoire de la personne peut avoir sur sa vie familiale et son intégration au Québec. Il s'agit donc ici de prendre en compte l'origine culturelle dans l'intervention dans le but de mieux comprendre l'histoire de la personne, en saisir toute la complexité, mais également prendre en compte les éventuels conflits socio-politiques qu'elle a eu à traverser et qui ont un impact sur l'intervention. C'est ce qu'explique Guylaine en abordant l'histoire d'une des femmes qu'elle a accompagnée.

Je sais que j'ai déjà eu une cliente qui venait des Bahamas, et sa mère était d'origine haïtienne et elle avait marié quelqu'un des Bahamas, et puis quand le père est mort, elles, elles étaient en danger. En tout cas, c'est... Fallait prendre ça en compte parce qu'elle, elle était menacée de déportation, puis elle avait peur de retourner aux Bahamas puisqu'elle avait une mère haïtienne. En tout cas, c'est des choses dont on tient compte dans notre prise de contact. Y'a le lieu d'origine, le lieu de naissance, et le pays d'origine. Pas le lieu, mais le pays d'origine. Parce que la personne peut être née ailleurs, mais être d'une autre nationalité. Ça aussi c'est important. (Guylaine, origine québécoise, travailleuse sociale en CLSC, dans un service spécialisé en pré et postnatalité, 22 ans d'expérience)

Une fois ces informations obtenues, il s'agit d'expliquer quels sont les repères québécois par rapport à la situation, et quel est le but vers lequel on va tendre l'intervention, tout en discutant des éventuels conflits de valeurs. Gérard et Martine, tous deux travailleurs sociaux à la DPJ, abordent ainsi les sévices sur les enfants, en nommant qu'ils expliquent que la correction physique était auparavant courante au Québec, et pourquoi elle est maintenant beaucoup plus surveillée. Faye, travailleuse sociale en hôpital, indique aussi qu'il est important de prendre conscience de la relation de pouvoir dans laquelle on se trouve lorsqu'on est à la fois travailleuse sociale et que l'on appartient la culture majoritaire. Selon elle, le fait de garder cela en tête permet de ne pas tenir la culture de l'autre pour acquise, de lui poser des questions, mais aussi de l'amener à en poser sur les repères québécois.

Au début, je cherchais comme la réponse idéale, et y'a jamais de réponse idéale. Alors, plus j'ai réalisé ça, plus j'ai apprécié que c'était juste plus d'être ouverte à la discussion et de donner la place au client de pouvoir en parler, de ce qui est différent. Et d'être consciente du pouvoir qu'on a comme personne dans la majorité et, même si c'est facile pour nous de ne pas poser les questions, d'être sensible, assez sensible pour que les patients aient la chance de faire... (Faye, origine québécoise, travailleuse sociale au sein d'un hôpital, 3 ans d'expérience)

Le fait de questionner et de prendre le temps de bien comprendre la réalité de la personne pour exposer la réalité québécoise est donc mis en avant par les différents intervenants. Cependant, ce processus implique aussi un travail d'équipe, tout aussi important.

4.1.3.4 Le travail en équipe : une opportunité de se décentrer

En plus des pistes d'intervention que les travailleuses sociales et travailleurs sociaux mettent en avant, ils insistent également sur l'importance du travail d'équipe, et de la confrontation de points de vue. Puisqu'il est tout à fait possible qu'un membre de

l'équipe vive un choc culturel plus important qu'un autre face à une situation particulière, le fait d'en discuter en équipe permet de prendre du recul et d'envisager de nouvelles pistes d'intervention. Sylvie, travailleuse sociale en pré et post-natalité indique ainsi avoir souvent des discussions avec l'éducateur de son organisme, qui est plus jeune qu'elle et a une autre perception de la famille qu'elle. Elle nomme qu'ils ne sont pas touchés ou préoccupés par les mêmes situations, mais qu'à force de discuter, ils parviennent à exprimer leurs différents points de vue, et à avoir ainsi d'autres perceptions des situations avec lesquelles ils travaillent. Benoît, travailleur social et chef de service au sein d'un hôpital, ainsi que Guylaine, travailleuse sociale en pré et post-natalité en CLSC, se réfèrent quant à eux beaucoup aux personnes de leurs équipes qui ont vécu une immigration ou sont issues des communautés culturelles. Le travail en équipe, et particulièrement en équipe pluridisciplinaire et multiethnique semble donc être un facteur influençant positivement l'intervention en interculturel. Au sein de certaines de ces équipes, on observe également la présence d'interprètes et/ou de consultants, venant soutenir l'intervention auprès des personnes immigrantes. L'avis des intervenants diffère quant à ces consultants, mais la plupart du temps, ils sont perçus comme nécessaires, mais pas toujours accessibles. Judy explique ainsi que les interprètes ne sont pas présents seulement pour traduire la partie médicale, mais sont également précieux pour aborder le « *background* » culturel des familles et aider avec le choc culturel, alors que Benoît nomme que le coût des interprètes amène d'autres pratiques à se développer, comme le fait que d'autres professionnels servent d'interprètes.

L'interprète évidemment, il coûte cher, fait qu'on a le droit de le faire venir, sauf que les administrations aiment moins ça. J'y ai déjà eu recours quand j'étais en CLSC, mais ici j'ai jamais eu recours,... Moi, j'ai dans mes dossier des gens,... il y a une ergo qui est italienne, euh... l'infirmière qui est ukrainienne, j'ai une liste. On a fait une liste de tous les employés qui parlent différentes langues dans l'hôpital. Alors tout ceux qui sont membres d'un ordre professionnel sont tenus par le secret professionnel, donc eux, on peut les utiliser, s'ils acceptent.

(Benoît, origine québécoise, travailleur social et chef de service en hôpital, 25 ans d'expérience)

Toutefois, la présence de l'interprète ou du consultant peut aussi être perçue comme étant de trop dans l'intervention, ou inutile en fonction des connaissances en interculturel acquises par les intervenants. Ainsi, Guylaine, travailleuse sociale en CLSC, nomme qu'elle trouve que la présence d'un interprète amène une certaine lourdeur à la situation, qu'il s'agit d'une présence de trop alors qu'il est déjà gênant pour les personnes de venir demander de l'aide. Elle préfère donc se reposer sur son équipe si elle ne parvient vraiment pas à comprendre. Martine, travailleuse sociale à la DPJ, met quant à elle en avant que les consultants sont des ressources utiles pour les personnes ne s'intéressant pas du tout à l'interculturel, mais qu'il est dommage qu'un intervenant sensible aux différentes cultures, religions, et histoires personnelles qui n'est pas reconnu comme spécialiste en interculturel doive presque systématiquement passer par des consultants alors qu'il serait suffisamment autonome pour intervenir seul. On peut noter ici les divergences d'opinion de Martine et Gérard, travaillant tous deux à la DPJ, mais dans différents services. Pour Martine, qui travaille au suivi familial, les consultants sont facilement accessibles alors que pour Gérard, qui travaille en centre de crise pour adolescentes sur un poste d'éducateur, il y a eu une liste de personnes ressources en interculturel il y a sept ou huit ans, mais il n'en a plus entendu parler depuis quatre ou cinq ans.

À travers ces différents témoignages, on perçoit donc ici un double discours. D'un côté la présence des interprètes et des consultants semble apporter un plus, mais de l'autre, on utilise davantage les membres de l'équipe pluridisciplinaire pour jouer le même rôle, surtout quand les consultants sont difficiles d'accès ou que leur intervention peut être jugée comme étant trop lourde pour la famille et pour les intervenants.

Finalement, les pistes d'interventions semblent donc relativement claires pour les intervenants, même si nous verrons par la suite à travers leurs discours que celles-ci ne sont pas toujours évidentes à mettre en place. Toutefois, comme nous l'avons vu, certaines situations, situées dans les zones sensibles, les font réagir plus que d'autres puisqu'elles viennent les toucher particulièrement. Ainsi, les zones sensibles sont nombreuses et peuvent amener les intervenantes et intervenants à vivre différents types d'émotions, ainsi que les amener à prendre un certain recul pour mieux cerner la réalité dans laquelle se trouvent les personnes accompagnées et le fil conducteur de l'intervention. Cependant, intervenir dans de telles situations entraîne également différents questionnements éthiques, dont il est important de pouvoir discuter.

4.2 Questionnements éthiques

Comme nous l'avons vu précédemment, les situations vécues par les travailleurs sociaux et travailleuses sociales interrogés entraînent un certain nombre de questionnements éthiques. Selon le Conseil de la santé et du bien-être (2004), rappelons que le questionnement éthique est défini comme un questionnement sur

les normes (les interdits, les possibilités) qui guident l'action humaine, sur les valeurs et les règles pratiques qui font opter pour tel choix plutôt que pour tel autre et sur les principes moraux que chacun s'efforce de respecter dans ses rapports avec lui-même et avec les autres, qu'ils soient proches ou lointains, connus ou inconnus.

Nous avons donc cherché à savoir quels étaient ces questionnements en travail social auprès de personnes immigrantes, de quelles balises disposaient les intervenants afin de prendre des décisions lors des dilemmes éthiques posés en interculturel, et comment ces questionnements s'inscrivaient dans le contexte actuel de transformations des services sociaux.

4.2.1 Une spécificité éthique de l'interculturel?

Les situations interculturelles amenant des dilemmes éthiques sont majoritairement des situations qui pourraient se produire également au sein de familles québécoises. Comme nous l'avons vu dans le discours des intervenants sur le choc culturel, l'interculturel ne doit, selon eux, pas être conçu en vase clos, et les situations rencontrées par les personnes immigrantes ne sont pas très différentes de celles rencontrées par des personnes nées au Québec. Cependant, l'aspect culturel vient ajouter une problématique à la situation, autant au niveau des enjeux de l'intervention en contexte interculturel que nous avons vu auparavant que des enjeux liés au statut migratoire de ces personnes, qui peut être particulièrement précaire.

Parmi les situations problématiques nommées par les intervenants, on compte la différence entre la tradition écrite et la tradition orale. En effet, bien que l'analphabétisme soit une problématique existante au Québec, Guylaine, travailleuse sociale en pré et post-natalité en CLSC, et Martine, travailleuse sociale à la DPJ, affirment qu'elle complique l'intégration lorsqu'une personne issue d'une autre culture, ne maîtrise pas l'écriture en français ou en anglais, l'écrit étant quasi-indispensable au Québec. Contrairement à une personne québécoise ne maîtrisant pas bien la lecture ou l'écriture, qui aura eu le temps de développer des stratégies dans sa vie de tous les jours, une personne immigrante avec les mêmes difficultés subit en effet un double handicap puisque les stratégies développées dans son pays d'origine ne sont pas nécessairement applicables ici. Benoît aborde également ces différences entre les traditions orales et écrites, en nommant que le fait que tous les documents légaux passent par l'écrit ici, alors que les accords sont pris oralement dans un autre pays peut aussi poser problème. C'est le cas, entre autres, de la mise sous tutelle.

Pour beaucoup de gens qui ne sont pas québécois, quand une personne est inapte ça va de soi que c'est la famille qui décide, ils n'ont pas rempli de

papiers, puis rien. Ça va de soi. Sauf que légalement ça marche pas. Fait que là tu peux avoir un dilemme. S'ils ne veulent pas remplir les papiers de tutelle ou de curatelle, que ça n'est pas important pour eux, est-ce que tu les laisses prendre des décisions importantes quand même? Est-ce que tu demandes l'avis de la personne inapte alors que tu sais qu'elle n'est plus capable? (Benoît, origine québécoise, travailleur social et chef de service en hôpital, 25 ans d'expérience)

Comme nous avons pu le voir en abordant les zones sensibles, les différences de valeurs concernant, entre autres, les décisions médicales, peuvent également poser certains questionnements. Chaque personne est amenée à prendre la décision pour elle-même ou des membres de sa famille en fonction de ses valeurs et des éventuelles conséquences que la décision va entraîner. Le fait de provenir d'un autre pays où les valeurs peuvent être opposés à celles d'ici au niveau médical peut entraîner divers dilemmes éthiques, autant pour les personnes que pour les intervenants qui les accompagnent. Sylvie aborde ainsi la question de l'avortement, qui peut être un questionnement se posant également pour une personne d'origine québécoise, mais pouvant être compliqué par le milieu culturel d'où provient la personne.

T'sais si j'explique à Madame, mettons la possibilité de se séparer ou d'avorter si elle a un enfant qui serait handicapé par exemple, ou peu importe, ... Si on fait quelque chose, il va y avoir des conséquences pour la cliente dans son milieu à elle, qui peut être très différent du nôtre. (Sylvie, immigrée d'Europe dans les années 1980, travailleuse sociale au sein d'un organisme communautaire spécialisé en pré et postnatalité, 35 ans d'expérience)

Judy et Faye, travailleuses sociales en hôpital, abordent quant à elle la décision qui revient à la famille de « débrancher » une personne dans le coma sur recommandation des médecins, du fait qu'elle peut également être grandement influencée par les croyances des personnes, et les rites de fin de vie qu'ils souhaitent mettre en place. Judy parle aussi de la décision de subir ou non une opération jugée nécessaire par le corps médical, qui peut être influencée par les mêmes facteurs.

Il y avait une jeune femme qui avait un cancer très agressif. Et il fallait qu'elle fasse une chirurgie, comme une amputation de son pied, et je pense que dans sa culture, la partie féminine était très, très, très importante. En plus de ça elle était moins mature que son âge, alors elle se fiait beaucoup à ses parents. Médicalement, y'avait vraiment juste pas d'autre choix, sinon ça pouvait être mortel. Et enfin, je pense qu'à cause de la partie féminine et de la façon dont sont perçues les personnes avec des amputations, les parents ont décidé de ne pas faire l'amputation. Alors ça, ça, devient, en partie culturel, mais c'est aussi éthiquement : « est-ce qu'on peut forcer la fille d'avoir une amputation? » Et enfin, la réponse était non. Elle avait plus que 18 ans, y'avait d'autres conflits aussi. Je pense que c'était les parents qui l'ont poussé à décider ça, alors y'avait plusieurs différentes choses, mais c'était vraiment difficile pour l'équipe d'accepter cette décision. (Judy, québécoise issue de parents immigrés d'Asie, travailleuse sociale au sein d'un hôpital, 10 ans d'expérience)

Concernant les situations médicales, Martine, travailleuse sociale à la DPJ et Guylaine, travailleuse sociale en pré et post natalité en CLSC, nomment que le fait que les problèmes de santé mentale ne soient pas perçus comme tels dans plusieurs cultures peut amener différents défis dans l'intervention. Il faut aussi prendre en compte que, de ce fait, plusieurs personnes arrivent au Québec avec des difficultés importantes ou des problèmes de santé mentale non diagnostiqués, et qu'elles ne sont donc pas dirigées vers les bons services, ce qui complique l'intervention.

Les gens qui viennent d'autres pays peuvent avoir des déficiences, des problèmes relationnels, qui ne sont pas du tout, qui ne sont pas diagnostiqués. Ça peut se présenter à nous de différentes façons, on sait pas comment. Fait que... ils vont aussi nous arriver avec une déficience acquise, par manque de stimulation dans leur pays. Ça, ça peut être aussi diagnostiqué. (Guylaine, origine québécoise, travailleuse sociale en CLSC, dans un service spécialisé en pré et postnatalité, 22 ans d'expérience)

Les difficultés ou questionnements médicaux et sociaux qui peuvent se poser pour des personnes immigrées ne diffèrent donc pas énormément de situations qui pourraient être problématiques pour une famille au Québec. Cependant, l'aspect culturel et fait de venir d'un autre pays ajoute un degré de complexité à la situation. Parmi les éléments complexes que cela amène, il est aussi important de prendre en

compte le statut des personnes immigrantes. En effet, le fait d'accompagner des personnes qui ne sont ni résidentes canadiennes, ni citoyennes, entraîne un défi supplémentaire pour les intervenants. Guylaine et Martine nomment ainsi que dénoncer à la DPJ les mauvais traitements d'un parent sur son enfant alors que le parent a un statut de réfugié, peut entraîner son extradition.

C'est sûr qu'il faut pas oublier le statut d'immigrant et être informés quand on est travailleur social, du statut d'immigrant. Que ce soit en protection ou ailleurs. Faut être vigilant sur pourquoi ils ne nous disent pas ce qu'il se passe vraiment. Parce qu'il y a des enjeux d'extradition, d'expulsion. Ça ne veut pas dire qu'il ne faut pas traiter ces situations-là de mauvais traitements, au contraire! Mais, c'est peut-être juste de dire : « On est là pour vous aider à ce que ça change, et si vous faites amende honorable, il y aura pas de conséquences ». Et de penser à l'impact criminel, et de faire le lien avec les procureurs pour expliquer, documenter sur le plan clinique, Euh... d'où ça vient et comment ça se comprend. Parce que sur le plan humanitaire des fois on peut..., puis il faut être vigilant aussi sur le plan éthique. (Martine, immigrée d'Europe à la fin des années 1990, travailleuse sociale à la DPJ, 10 ans d'expérience.)

De même, Sylvie aborde les situations de violence conjugale, qui sont difficilement dénonçables lorsque les femmes ont été parrainées par leur conjoint il y a moins de deux ans, puisqu'elles risquent elles aussi d'être renvoyées.

Le parrainage, ça c'est le plus compliqué parce qu'avant ça les femmes pouvaient dénoncer la violence conjugale en situation de parrainage. Mais Harper a changé la loi, il a dit que les gens doivent vivre ensemble les deux premières années au Québec dans les cas de parrainage pour prouver qu'ils sont bien mariés. Donc il y a de plus en plus de femmes qui hésitent à dévoiler la situation de violence conjugale pendant les deux premières années de parrainage. (Sylvie, immigrée d'Europe dans les années 1980, travailleuse sociale au sein d'un organisme communautaire spécialisé en pré et postnatalité, 35 ans d'expérience)

Finalement, les politiques d'immigration peuvent également influencer de façon importante la précarité de la situation dû au fait que les personnes soient immigrantes.

En effet, selon leur statut, ces personnes peuvent ne pas avoir accès aux aides qu'on offrirait à une autre personne dans la même situation.

Puis, c'est que c'est les politiques d'immigration aussi, qui sont un peu à blâmer. C'est parce que c'est parce que c'est des clientes aussi qui venaient des États-Unis... T'sais, tu les acceptes comme revendicatrices... Je comprends que la convention de Genève fait que le Canada peut pas refuser des gens qui demandent le statut de réfugiés. Mais laisse-les pas poireauter pendant quatre, cinq ans! Pas d'allocations familiales, pas le droit aux garderies subventionnées. Tu leur donne un permis de travail, mais elles n'ont pas le droit aux garderies subventionnées, pas le droit aux allocations... (Guylaine, origine québécoise, travailleuse sociale en CLSC, dans un service spécialisé en pré et postnatalité, 22 ans d'expérience)

Les situations interculturelles peuvent donc faire émerger différents enjeux éthiques, qui sont aussi présents dans certaines situations qui ne sont pas marquées par l'interculturalité, mais sont compliquées ou complexifiées par les différences de culture et les différents statuts migratoires des personnes accompagnées. Ainsi, le renvoi à la réalité québécoise est présent dans la majorité des discours des intervenants, parfois dans une perspective de prendre en compte également la réalité de la personne, et parfois dans la perspective de l'amener à se conformer à notre réalité. Face à des situations posant des questionnements éthiques en interculturel, des balises sont cependant mises en place dans les milieux de travail. Nous avons cherché à mieux comprendre comment elles se mettaient en place et quelle était la perception qu'en avaient les travailleurs sociaux.

4.2.2 Éthique et interculturel : Quelles balises normatives?

Les différents organismes au sein desquels œuvrent les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux interrogés ont tous des documents abordant les règlements internes à l'organisme et les balises normatives en intervention. Néanmoins, ils n'abordent pas tous l'intervention en contexte interculturel ou les difficultés éthiques

amenées par celle-ci. De même, on observe qu'il y a plus de recours à l'équipe et aux discussions entre collègues qu'aux documents existants, ceux-ci semblant être la dernière étape à laquelle les intervenants vont penser lors d'un dilemme éthique. Nous verrons ici ces différents points.

4.2.2.1 Peu de balises spécifiques à l'interculturel

Dans la majorité des organismes, les travailleuses sociales et travailleurs sociaux nomment que les documents auxquels ils se réfèrent font état de considérations générales, sans considération particulière pour l'interculturel. Il est important de souligner ici qu'ils parlent des documents dont ils ont connaissance et qu'ils ont le réflexe d'aller consulter en cas de questionnement éthique. Il est donc tout à fait possible qu'une politique interculturelle soit mise en place dans leur établissement sans qu'ils en aient pris connaissance. Judy, travailleuse sociale en hôpitaux, nomme ainsi qu'en discutant des balises auxquelles elle se réfère elle se rend compte qu'il y a un manque de politiques et de documents formels pour adresser les situations interculturelles. Elle ajoute que l'on prend souvent pour acquis que tout le monde y fait attention, mais qu'en ayant un document ou une procédure à suivre avec des questions clés, il serait plus évident de prendre systématiquement l'interculturel en compte. Benoît, quant à lui travailleur social et chef de service en hôpital nomme de nombreux documents, dont le code d'éthique de l'hôpital et les code de déontologie des différentes professions, mais précise qu'il ne sait pas si l'interculturel y est mentionné. Dans le code d'éthique de l'hôpital où il travaille, il est néanmoins inscrit que l'intégrité, la religion et la race de la personne doivent être respectées. Martine précise également qu'il y a des orientations générales, mais pas d'orientations précises en interculturel dans son milieu. « Il n'y a pas de guide d'intervention interculturelle, mais il y a, comme des orientations générales, ou des éléments comme : "Avez-vous pensé à prendre en compte la culture de la personne?" Mais même ça,

qu'est-ce que ça veut dire? » (Martine, immigrée d'Europe à la fin des années 1990, travailleuse sociale à la DPJ, 10 ans d'expérience.)

Bien qu'un certain nombre de balises régissent l'intervention, les intervenants nomment donc que ces balises ne diffèrent pas vraiment en fonction de la culture des personnes accompagnées. En cas de questionnement éthique en situation interculturelle, les documents de référence sont donc les codes d'éthique et les règlements existants. Il est aussi important de mentionner que sur les huit personnes interrogées, seulement trois ont parlé du code de déontologie des travailleurs sociaux comme document de référence, tout en nommant qu'ils ne s'y référaient pas automatiquement. Néanmoins, le fait de se recentrer sur la mission de l'organisme, même si cette mission peut être générale, fait partie des balises que certains intervenants mobilisent en cas de questionnements éthiques.

Puis surtout, ce qui aide, c'est sur le fait que bon on nous recentre constamment sur le fait c'est pas un centre de femmes c'est une maison de la famille. Quand on a des dilemmes sur des papas qu'on accueille par exemple alors qu'il y a eu de la violence conjugale, on se recentre sur notre mission, et c'est qu'on est une maison de la famille. (Sylvie, immigrée d'Europe dans les années 1980, travailleuse sociale au sein d'un organisme communautaire spécialisé en pré et post natalité, 35 ans d'expérience.)

Toutefois, bien qu'il y ait un certain nombre de documents existants, les intervenants ne s'y réfèrent pas automatiquement. Ils vont plutôt faire confiance à leur façon de procéder, ou interroger leur équipe de travail.

Ces dernières années, ils ont mis beaucoup d'emphase sur ces choses-là : code déontologique, paquet de règles par rapport à la confidentialité entre autres, etcetera, etcetera, etcetera... Puis je t'avoue franchement que j'ai toujours travaillé de façon ... on peut dire professionnelle,... puis je me suis jamais vraiment soucié de ces choses-là. Je me disais : « de la façon que je fais, j'imagine pas qu'on va réussir à me reprocher quelque chose dans ma façon de

faire. (Gérard, origine québécoise, travailleur social sur un poste d'éducateur en centre de crise à la DPJ, 37 ans d'expérience)

La nature des propos permet de se rendre compte que les participants se réfèrent d'abord à leur équipe de travail, leur conseillère clinique, ou leur superviseur en cas de questionnement éthique, ce qui amène à s'interroger sur les outils et les espaces disponibles relatifs aux discussions éthiques.

4.2.2.2 Dispositifs de délibération éthique

Parmi les outils de réflexion relatifs aux discussions éthiques, on note les espaces formels et informels de discussions en équipe et les différents comités d'éthique. Il est aussi intéressant de constater que plusieurs participants nomment manquer d'espaces de réflexion. En effet, les espaces formels de discussion sont surtout des discussions de cas et des réunions d'équipe inscrites aux agendas des intervenants, et étant donc partie intégrante du fonctionnement des organismes. Ces rencontres sont jugées comme importantes, et même essentielles. Cependant, le fait de discuter de la situation avec un collègue est bien souvent le premier réflexe des intervenants, et les discussions informelles semblent donc avoir elles aussi une place primordiale.

En terme de « qu'est-ce qu'on fait avec ça », les nouvelles travailleuses sociales ont un superviseur, alors on peut en parler avec eux. Et on a toujours une politique « d'open door ». Donc on peut toujours parler avec un de nos collègues, ou même les membres de notre équipe. Ça dépend de l'équipe, des fois ils sont plus proches que d'autres. Euh...mais de façon comme, informelle,... (Faye, origine québécoise, travailleuse sociale au sein d'un hôpital, 3 ans d'expérience)

Le comité d'éthique est donc utilisé en dernier recours par les intervenants, à la suite de discussions avec leurs équipes de travail, lorsqu'un accord n'a pas pu être trouvé, ou que les pistes d'intervention ne sont pas satisfaisantes pour eux. Selon les milieux

de travail, les conditions d'accès à ce comité, ainsi que la manière dont sont traitées les situations peuvent varier. Toutefois, le fait qu'il soit présent semble rassurant. Ainsi, Judy travailleuse sociale en hôpitaux, précise qu'elle n'a jamais eu besoin de consulter le comité d'éthique depuis cinq ans qu'elle se trouve dans son milieu de travail, mais que l'une de ses collègues y siège et que cela la soulage de savoir qu'elle pourrait lui parler pour faire remonter une situation au comité d'éthique si elle en avait besoin. Gérard, travailleur social à la DPJ précise, quant à lui, qu'une situation posant un enjeu éthique en interculturel ne pouvant être résolu par l'équipe sera référée à la chef de service, qui en réfèrera éventuellement à une autre personne ou au comité d'éthique, s'il y en a un, et en reparlera ensuite à l'équipe. C'est un peu la même procédure qui a lieu dans le milieu de travail de Benoît.

Il y a un représentant interculturel puis s'il y a une demande on s'est faite une procédure, s'il y a une demande d'un patient ou s'il y a une demande d'un employé et euh... la procédure c'est le chef de service de l'employé plus une personne des ressources humaines plus les représentants interculturels qui regardent la demande qui font les recommandations à la directrice générale qui prend une décision puis qu'on retourne à l'employé. (Benoît, origine québécoise, travailleur social et chef de service en hôpital, 25 ans d'expérience)

On remarque donc ici que les demandes aux différents comités d'éthique se font souvent par personne interposée, qu'il s'agisse du ou de la chef de service, ou bien d'une personne qui siège sur ce comité. Ce sont ensuite ces personnes qui rapportent à l'intervenant la décision prise par le comité. Cela signifie que les intervenants concernés ne participent donc pas aux discussions du comité d'éthique. Toutefois, malgré ces comités d'éthique et les espaces formel et informels ici identifiés, plusieurs des participants nomment que ces espaces de réflexion manquent. Ce sont tous des intervenants ayant plus d'une dizaine d'années d'expérience, et ils font souvent la comparaison avec les espaces qui étaient disponibles au début ou au milieu de leur carrière. Guylaine précise ainsi que son équipe a beaucoup moins de supervision clinique qu'auparavant, et que les travailleurs sociaux ont alors choisi

d'organiser des réunions de deux heures aux cinq semaines pour essayer de pallier à ce manque alors que Martine affirme que les espaces de réflexion ont disparu au profit de tâches plus techniques dans l'intervention.

Y'en n'a pas d'espaces de réflexion! Ce sont des espaces qui sont complètement évacués, Tout l'aspect plus fonctionnaliste des interventions,... le pourquoi la direction de la protection de la jeunesse existe, le pourquoi on intervient même des fois, là, c'est... On est tellement dans le faire, dans les tâches plus techniques à faire que,...y'en a pas d'espace de réflexion! (Martine, immigrée d'Europe à la fin des années 1990, travailleuse sociale à la DPJ, 10 ans d'expérience)

Face à ce manque d'espaces de réflexion, aux enjeux amenés par l'intervention en contexte interculturel, et aux balises qui n'y sont pas spécifiques, les participants à cette recherche semblent avoir développé un certain nombre de pratiques silencieuses, que nous allons explorer.

4.2.3 Des pratiques silencieuses

Les pratiques silencieuses en travail social sont les pratiques passées sous silence par les intervenants, qui choisissent soit de contourner le règlement prescrit, soit de profiter de balises plutôt floues pour créer de nouvelles solutions et tenter de lier « les deux mondes ». Dans la prise en compte des enjeux éthiques à dimension interculturelle, plusieurs des personnes interrogées parlent de mettre à distance certaines normes admises comme « normales » ou intégrées dans les différentes balises normatives, pour agir différemment. Cela peut passer par différentes méthodes, telles que remettre en perspective leurs propres valeurs en prenant du recul, comme nous l'avons vu dans les discours concernant le choc culturel, ou choisir d'aller à l'encontre des règlements. Ces pratiques font appel à la créativité, mais aussi à une certaine confiance en ses compétences professionnelles.

Moi, mon rôle... Oui, je suis dans un contexte d'autorité des fois, mais c'est vraiment une faible proportion de mon travail. Je suis beaucoup dans la zone volontaire, c'est-à-dire qu'on se donne de la marge de manœuvre. (Christian, origine québécoise, travailleur social en milieu scolaire, 10 ans d'expérience)

- Aller à l'encontre du changement de CLSC malgré le changement de territoire

Benoît, travailleur social et chef de service à l'hôpital aborde la situation d'une jeune femme victime d'esclavage ou maltraitance au sein de sa famille dans laquelle il est intervenu alors qu'il travaillait au CLSC. Son père et ses frères l'avait fait venir de son pays d'origine où elle vivait avec sa grand-mère, prétendument pour étudier. Or, bien qu'elle puisse fréquenter ses cours, elle ne parvenait plus à suivre puisqu'elle devait faire toutes les tâches à la maison, tout en dormant dans le corridor. Elle a alors fait appel au CLSC qui lui a trouvé un logement dans le même quartier, mais dans un territoire différent au niveau du CSSS. Alors que la hiérarchie demandait un transfert de dossier, Benoît affirme s'y être opposé aux vues de tout ce que la jeune femme venait de traverser, et afin de conserver le lien avec elle.

Elle avait pas une cenne, elle dépendait de sa famille. Donc, ce qu'on a fait, on..., on l'a déménagé puis la boss du département a dit, là elle était l'autre bord de la rue, puis l'autre bord de la rue c'était un autre CLSC. Elle a dit : « on la transfère ». Là je me suis opposé puis j'ai sorti la loi. J'ai dû presque m'engueuler avec ma boss de l'époque pour lui dire : « écoute là, ça se fait pas puis elle a une relation de confiance avec sa travailleuse sociale », et ça allait très bien, on avait réussi notre intervention, on l'a sorti d'un milieu où elle était en état d'esclavage. Mais le fait déjà qu'elle veuille transférer le dossier là, ... Moi je soutenais l'intervenante qui était dans le dossier, mais quand elle est venue me voir puis qu'elle m'a dit : « transfère le dossier », c'est moi qui me suis objecté. C'est parce que j'ai plus d'expérience, puis j'avais la drive pour l'affronter, mais j'étais pas soutenu, non. Je travaillais très fort avec la Commission scolaire au niveau des adultes puis avec un organisme qui s'occupait des nouveaux arrivants dans le sud-ouest. Alors c'était plus eux mes back up, pas le CLSC. (Benoît, origine québécoise, travailleur social et chef de service en hôpital, 25 ans d'expérience)

- Chercher à avoir accès à des informations confidentielles

En centre de crise pour filles en Centre jeunesse, Gérard nomme que dans plusieurs cas, la question de la confidentialité, notamment au niveau médical, empêchait les intervenants d'avoir une vue d'ensemble de la situation, et éventuellement des causes de la crise. Il aborde ainsi la question des jeunes filles porteuses du VIH sans que l'équipe intervenante ne soit informée, bien que cela puisse avoir un lien avec la crise l'ayant mené au centre. De même, plusieurs jeunes filles nommaient être enceinte pour échapper aux activités physiques, sans que le résultat du test de grossesse effectué par l'infirmière du centre ne soit supposé être connu de l'équipe intervenante. Le cas de jeunes filles subissant un avortement sans que les intervenants ne puissent être présents pour les soutenir, puisqu'ils n'avaient pas le droit d'en être informés, est également rapporté. Ayant identifié ces problèmes, l'équipe d'intervenants avait alors établi des codes avec l'infirmière et le chef de service pour pallier à ce genre de situations. Dans le témoignage qui suit, il est question d'une situation d'avortement :

Une fille qui se ferait avorter, c'est pareil, on n'est pas supposé savoir ça. La fille faut qu'elle parte le matin, puis tu sais qu'elle va revenir le soir, puis faut bien que tu t'en occupes en regard de sa condition. Parce qu'évidemment, elle vient de se faire avorter, tu vas pas lui demander de faire un sport en arrivant, puis peut-être tu vas lui dire : « on va s'occuper de toi comme il faut ». Mais s'ils te le disent pas, puis qu'on pense qu'elle va voir le dentiste à la place de se faire avorter, c'est stupide! Il faut bien que tu saches! C'est, bon... Je me souviens, mon boss, il disait : « elle s'en va tel matin pour une intervention ». Là, tu comprenais c'était quoi (rires). Tu respectes la confidentialité, mais en même temps, tout le monde comprend que... (Gérard, origine québécoise, travailleur social sur un poste d'éducateur en centre de crise à la DPJ, 37 ans d'expérience)

- Écrire au procureur en son propre nom pour éviter une extradition

Martine aborde la situation d'une jeune fille d'origine d'un pays africain en guerre, battue par sa sœur, qui s'est fait passer pour sa mère pour pouvoir immigrer au Canada. L'intervention en ethnopsychiatrie ne donne rien. A force de creuser et d'effectuer des recherches, elle réalise que la sœur a vu ses parents se faire tuer devant elle, et a elle-même été battue et a subi différents types de violences. Elle est en fait en choc post-traumatique et ne réalise pas ce qu'elle fait en frappant sa jeune sœur. L'intervention en ethnopsychiatrie est alors stoppée pour que la sœur reçoive de l'aide. Alors que le juge souhaite extraditer la sœur pour violence, elle envoie une lettre au procureur sans en avertir sa hiérarchie, pour expliquer sa perception de la situation et tout faire pour essayer d'éviter l'extradition.

Donc là, je veux qu'on protège la petite, mais je veux qu'on la protège elle aussi (N.B.: La soeur en choc post-traumatique), parce que là-dedans c'est une victime. Et ça, ça a été un problème, et je l'ai pas dit à ma hiérarchie. J'ai fait la lettre sur mon bras, avec mon numéro de travailleuse sociale et tout, et je l'ai envoyée au procureur. Puis, c'est dans le dossier de l'enfant, mais c'est pas, ... (Martine, immigrée d'Europe à la fin des années 1990, travailleuse sociale à la DPJ, 10 ans d'expérience)

- Mener une intervention en y intégrant des référents de la communauté culturelle

Nous avons vu plus tôt que la religion et les pratiques spirituelles, tout comme les perceptions de la santé mentale, constituent des zones particulièrement sensibles. Christian raconte ainsi qu'une jeune fille a fait une tentative de suicide dans l'une des salles de bains de l'école. Interrompue par un agent de sécurité, elle a expliqué qu'elle pensait avoir été envoutée lors d'une cérémonie vaudou assez violente. L'agent, étant de la même origine que la jeune fille, a bien compris ses propos et l'a emmené rencontrer une professeure dont le père était pasteur, afin d'intervenir au

niveau de la religion. La professeure a pris le temps d'écouter l'adolescente, qui lui a nommé ne pouvoir s'en sortir que si l'on priait pour elle. Très rapidement, le mot s'est propagé et un ensemble de professeurs et de personnel de l'école, aussi bien d'autres religions que sans religions, a décidé d'amener la jeune dans une salle de classe, avec son accord, et de prier ensemble pour elle. Après coup, d'autres intervenants ainsi que la direction adjointe de l'école ont qualifié cette « cérémonie » d'inacceptable. Selon eux, la jeune fille souffrait d'un choc post-traumatique avec idées suicidaires et psychoses, et il fallait donc l'emmener aux urgences psychiatriques. C'est à ce moment qu'ils ont fait appel à Christian, qui lui a décidé d'intervenir en prenant en compte à la fois l'aspect médical et l'aspect spirituel de la situation.

Là, on est venu me chercher, et ce que je sentais, c'est qu'ils avaient le goût d'avoir un organisme extérieur de leur bord. Puis moi, même si je travaillais dans l'école, j'étais un homme professionnel blanc du CSSS, donc pour eux, c'était sûr que j'allais être de leur bord. Leur plan de match, c'était d'envoyer la jeune à l'urgence en psychiatrie. Moi je pense que c'est adéquat. On a une jeune qui a fait une tentative de suicide, puis c'est clair qu'elle hallucine. On peut pas légalement au Québec, ne pas répondre comme ça. Mais en même temps, ne faire que ça comme réponse, c'est comme dire à la jeune : « y'a pas de liens entre ce que tu vis puis ce qu'on propose pour prendre soin de toi. » C'est là où j'ai surpris un peu l'équipe-école en proposant à la prof, avec l'accord de la famille, de trouver une personne accompagnante de la culture qui pourrait accompagner la jeune. Et elle a trouvé un prêtre qui a accompagné la jeune à ses consultations à l'hôpital. C'était le fun, ça conciliait bien les deux.

- Consulter la protection de la jeunesse sans nommer les personnes concernées

Plusieurs des intervenants abordent le questionnement éthique de protéger le parent déraciné, qui a vécu des atrocités dans des situations de guerre ou de conflits sociaux importants, ou de protéger les enfants en les séparant éventuellement de leur famille. Dans la vignette clinique suivante, Guylaine a choisi de consulter la DPJ sans nommer la famille concernée par la situation plutôt que d'effectuer directement un

signalement qui aurait pu nuire à la demande de revendication du statut de réfugié de la mère des enfants. Avec le soutien de sa conseillère clinique, elle a pesé les pour et les contres d'un placement des deux petites filles, déjà traumatisées, pour choisir finalement de ne pas signaler.

J'ai une maman, qui a eu des jumelles, revendicatrice du statut de réfugiée. Je l'ai pas signalée. J'ai déjà appelé souvent à la DPJ pour elle. Mais je l'ai pas signalée. Parce qu'elle faisait déjà tellement son possible avec peu de moyens que je trouvais que ça n'avait pas d'allure de lui enlever ses enfants. J'ai consulté la DPJ, j'en ai parlé à ma coordonnatrice, et on en a discuté. Et puis, effectivement, on en était venues à l'idée que (silence)... Ça servait à rien de lui enlever ses... C'est-à-dire que ces petites-là avaient tellement de retard de développement! On a quand même fait des démarches pour aller en deuxième ligne, c'est pas qu'on n'a rien fait! Mais cette maman-là était tellement écrasée par sa situation. C'était vraiment une situation qui n'était pas facile... Mais c'est sûr que j'ai déjà pensé de signaler. Je l'ai menacé de signaler si elle ne déménageait pas de ce logement-là... Mais j'ai jamais signalé comme tel. La DPJ, qu'est-ce qu'elle aurait pu faire? Elle faisait son possible avec ce qu'elle avait. On lui aurait enlevé les enfants? Ces enfants-là étaient déjà traumatisés! Qu'est-ce que ça aurait donné, de les lui enlever? Comprends-tu? (Guylaine, origine québécoise, travailleuse sociale en CLSC, dans un service spécialisé en pré et postnatalité, 22 ans d'expérience)

- Chercher à suivre davantage les besoins de la famille que les règles du milieu de travail

En abordant les dilemmes éthiques qu'elle pouvait vivre avec son employeur, Faye nomme que la pression de terminer les suivis pour libérer des lits alors que la famille n'est pas vraiment prête, et de devoir transférer le dossier à des organismes communautaires débordés est difficile pour elle. Elle explique que les tensions entre les décisions médicales et les décisions de la famille sont parfois compliquées, et qu'elle aimerait pouvoir suivre davantage la famille que l'équipe médicale.

Aussi au niveau des décisions médicales, aussi c'est vraiment délicat car c'est individuel et c'est... et je comprends pourquoi l'équipe médicale a la perception qu'elle a des fois, mais encore là... Puis eux disent aussi « mais si c'était mon père je ferai pas de même ». Puis j'fais « mais là, c'est pas ton père, c'est leur père, ils ont d'autres expériences, d'autres... » alors c'est juste, je trouve que c'est, euh.. cet aspect d'être entre les deux positions qui est difficile à naviguer ...des fois. Quand tout le monde n'est pas nécessairement en ligne. Parce que je comprends les deux côtés, mais euh ...dans... « at the end of the day », c'est un proche ou c'est la famille qui, euh... qui a vécu telle situation et c'est eux qui doivent *dealer* avec les conséquences alors c'est vraiment leur système qui me concerne le plus, puis quand on va respecter les règles de l'hôpital, c'est... on est là, comme...on veut pas, toujours le faire! (Faye, origine québécoise, travailleuse sociale au sein d'un hôpital, 3 ans d'expérience)

Alors que les situations d'intervention en interculturel amènent différents questionnements éthiques, les balises normatives des différents organismes peuvent être parfois claires, et parfois beaucoup plus floues. Cependant, les tensions amenées par le défi supplémentaire que représente l'interculturel dans l'intervention peuvent amener les intervenants à contourner les règles établies pour trouver un juste milieu entre leur morale personnelle, professionnelle, les valeurs des personnes qu'ils accompagnent, et celles de l'organisme. Qu'il s'agisse de mettre en place des pratiques silencieuses, ou de déplacer les limites de l'intervention, le temps et la réflexion sont indispensables à cette création de solution. Cela est-il possible dans le contexte actuel de transformation des services sociaux et de santé? Cette question a été particulièrement récurrente dans le discours des intervenants interrogés.

4.2.4 Perception de l'influence des transformations des services sociaux sur l'interculturel

Lorsque nous avons réalisé les différentes entrevues, l'influence des transformations des services sociaux et de santé sur l'interculturel était un questionnement mineur dans notre réflexion. Par la suite, nous avons réalisé que cela avait pris une place importante dans le discours des intervenants. Toutefois, si toutes les réflexions étaient

extrêmement intéressantes, nous nous sommes attaché à rapporter surtout les discours montrant les conséquences de ces transformations sur l'interculturel.

4.2.4.1 Des transformations économiques

Avant d'aborder la perception des intervenants quant aux conséquences des transformations des services sociaux sur l'interculturel, il semblait important de préciser ce que l'on entendait par « transformations ». Lors des entrevues, l'une des questions portait sur les transformations des dix dernières années dans les services sociaux, sans préciser une transformation ou une orientation politique en particulier. Ainsi, ces derniers ont parlé davantage parlé des changements qu'ils avaient perçu au cours de leur parcours professionnel, parfois en nommant certaines approches ou politiques prônées dans les dernières années. Parmi celles-ci, on note la prévalence de l'économie, l'approche populationnelle, et l'uniformisation des services sociaux.

En effet, la majorité des intervenants jugent que les choix économique effectués dans les organismes communautaires et les services sociaux sont au détriment de l'intervention. Sylvie, Martine, Guylaine, Christian, Gérard et Benoît parlent ainsi des coupures effectuées dans le réseau public et dans le communautaire comme nuisant à l'intervention. Ils regrettent notamment que le but semble d'être de faire le moins de dépenses possibles, et que la gestion soit mise en avant au détriment de la qualité des interventions.

Mais, maintenant, avec les efforts qui sont faits pour réduire les budgets, maintenant on a l'impression que, ... Parce que moi, ça fait quand même vingt ans, plus de vingt ans que je suis dans le réseau, que je suis dans l'établissement ici. Avant là le personnel cadre, c'était des anciens intervenants, qui avaient gradué puis qui étaient devenus cadres. Maintenant, c'est des vrais gestionnaires, là. Qui n'ont jamais été sur le terrain, qui n'ont jamais visité une famille à domicile de leur vie. Ils viennent gérer... ils viennent nous gérer, là. (Sylvie, immigrée d'Europe dans les années 1980, travailleuse sociale au sein

d'un organisme communautaire spécialisé en pré et postnatalité, 35 ans d'expérience)

En lien avec cette recherche d'économie, l'approche populationnelle est aussi abordée dans les discours commé étant un symptôme des choix économiques effectués. Ils parlent ainsi souvent de cette approche en lien avec les « coupures » économiques. À travers leur discours, l'approche populationnelle est perçue comme coupant les services de proximité. D'une logique communautaire, il y aurait, selon eux, un passage à une logique institutionnelle. Sylvie aborde ainsi cette approche en nommant qu'il s'agit de choisir les populations auxquelles le CLSC va venir en aide, alors qu'auparavant le CLSC se rendait où se trouvait les personnes afin d'avoir une approche de proximité et de permettre aux personnes plus démunies ou ne connaissant pas les services d'y avoir tout de même recours. Guylaine affirme quant à elle que cette approche demande aux travailleurs sociaux de « faire plus avec moins ».

Écoute, c'est que, ils nous parlent tout le temps de l'approche populationnelle. C'est la mode, ça, l'approche populationnelle. Mais, ils nous demandent toujours de faire plus avec moins de moyens. Euh,... je regrette, mais déjà qu'on suffit pas à la tâche! (...) L'approche populationnelle, je trouve que c'est presque un sacrilège de parler de ça dans notre réseau de la santé. Personnellement, là. C'est pas juste dans notre CLSC que ça se passe. C'est partout pareil. (Guylaine, origine québécoise, travailleuse sociale en CLSC, dans un service spécialisé en pré et postnatalité, 22 ans d'expérience)

Sylvie et Guylaine, dont l'une a travaillé en CLSC pendant vingt ans, et l'autre y travaille depuis quinze ans, abordent également l'uniformisation des services sociaux, qu'elles mettent en relation plus ou moins directement avec cette approche. Il s'agit toujours, selon elle, d'un choix économique nuisant à l'intervention, notamment parce que cette dernière devient de moins en moins spécifique aux populations présentes dans le quartier, et donc à l'interculturel, lorsque le quartier accueille des personnes immigrantes. Sylvie nomme que les services ne sont plus liées aux réalités

des quartiers, alors que Guylaine explique que son CLSC, dont la clientèle est majoritairement issue de l'immigration, peu éduquée et en-dessous du seuil de la pauvreté a été affilié au CLSC du quartier d'à côté, qui accueille également une clientèle immigrante, mais davantage éduquée, avec un niveau de vie plus élevé. Selon elle, le budget offert aux services des deux CLSC est le même alors que la différence de clientèle demanderait des moyens différents. Ces différentes transformations semblent donc nuire de façon importante à l'intervention en générale. Voyons à présent comment cela se traduit en interculturel pour les personnes interrogées.

4.2.4.2 Des ressources limitées

Alors que nous avons vu précédemment l'importance pour les intervenants des espaces de réflexion, il semble que ceux-ci aurait diminué au cours des dernières années. Au niveau de l'interculturel, Gérard aborde une liste des personnes ressources qui étaient disponibles et circulait fréquemment jusqu'à il y a quelques années, mais ne circule plus à présent. Il parle aussi du fait que personne n'est disponible « sur le plancher » pour soutenir les intervenants, et en particulier les jeunes diplômés, ce qui ne leur permet ni de prendre en compte les spécificités de l'interculturel, ni de réaliser qu'ils peuvent vivre un choc culturel.

Le sentiment que j'ai, à regarder les gens travailler les dernières années, c'est comme si les gens étaient sans ressources. Que ce soit à l'université ou aux centres jeunesse, mais il reste qu'une fois sur le plancher, faudrait qu'il y ait des gens qui soient non seulement disponibles, mais qu'il y ait plus d'énergie mise pour que,... En tout cas, pour sensibiliser et informer les intervenants qui arrivent, puis les enjeux de l'interculturel, puis la nécessité de se former, d'aller chercher de l'aide autour, t'sais. Ça manque de ressources, mais l'institution comme telle, j'pense qu'elle se soucie moins de ça. Probablement qu'au niveau du discours, oui, mais au niveau du concret, moins que ce que ça a déjà été il y a sept, huit ans. (Gérard, origine québécoise, travailleur social sur un poste d'éducateur en centre de crise à la DPJ, 37 ans d'expérience)

Guylaine nomme également que le soutien clinique accordé au programme du CLSC pour lequel elle travaille a diminué au cours des dernières années, et particulièrement depuis les fusions entre son CLSC et le CLSC du quartier à côté. Bien que les travailleurs sociaux nomment essayer de continuer à offrir une intervention de qualité, prenant en compte les différents aspects des situations auxquels ils sont confrontés, dont l'interculturel, ils nomment également qu'ils sont limités et que les différentes difficultés qu'ils abordent entraînent une perte de qualité clinique dans l'intervention. Selon eux, la perte de qualité clinique en interculturel n'est pas nécessairement lié à un désintérêt de la part des intervenants, mais davantage à une perte de qualité clinique générale.

Malgré les difficultés qui semblent avoir lieu, les organismes et les programmes au sein desquels travaillent les intervenants conservent les mêmes objectifs, qui leur semblent parfois impossibles à atteindre aux vues des moyens qui leur sont proposés. Gérard, travailleur social à la DPJ, précise ainsi que l'interculturel est laissé de côté parce qu'il fait partie d'un mode d'intervention un peu trop spécifique, qui n'est pas privilégié en ce moment puisque l'énergie est focalisée sur la réorganisation des services. Cependant, cela semble entraîner une difficulté à atteindre les objectifs d'intervention puisque les jeunes issues de culture différente reviennent souvent dans les services des centres jeunesse (on parle ici d'un centre de crise), sans que la question culturelle soit questionnée. Martine, également travailleuse sociale à la DPJ parle d'une vision plus fonctionnaliste de l'intervention, qui demande aux intervenants de miser sur les conduites, sans nécessairement analyser la situation dans son ensemble, et donc prendre en compte le facteur culturel. Avec moins de soutien clinique, il est aussi possible que les intervenants aient moins d'occasion de prendre du recul sur leur pratique et de réaliser qu'ils peuvent vivre un choc culturel.

Ainsi, le fait d'avoir moins d'espaces de réflexion et de support clinique entraînent, selon les participants, des conséquences sur l'intervention en interculturelle. À cela

s'ajoutent également les procédures administratives, qu'ils jugent lourdes à la fois pour les familles et pour eux-mêmes, et le manque de temps, malgré une demande de « régler » les interventions rapidement.

4.2.4.3 Des charges de travail plus lourdes et un manque de temps

Malgré des interventions plus ciblées, les charges de travail en intervention semblent néanmoins plus lourdes, associées à un manque de temps. Les termes « surcharge », « courir », « débordés », reviennent ainsi particulièrement dans les propos tenus. Martine parle de la quadrature du cercle pour illustrer la réalité des travailleurs sociaux, en expliquant que ce qu'on leur demande est « rentrer le carré dans le cercle ou le cercle dans le carré », ce qui fait écho au discours de Gérard, selon lequel il y a un écart important entre le discours professé et les moyens mis en place dans la réalité. Faye s'interroge sur le fait d'envoyer des patients vers des organismes communautaires débordés et nomme : « ça me rend un peu inquiète pour eux s'ils ne sont pas attrapés par la bonne personne... qui va travailler probablement plus d'heures, *whatever*, pour faire le mieux qu'ils peuvent pour les familles. » alors que Judy aborde la surcharge de travail des intervenants, qui peut les amener à « tourner les coins ronds » afin de gagner du temps, et avoir des conséquences sur les interventions où de multiples facteurs seraient à prendre en compte, dont l'aspect culturel.

Je pense qu'avec les changements qui sont pas toujours gérés d'une meilleure façon, je pense quand les travailleurs sont stressés, quand ils savent pas qu'est-ce qui va arriver à leur travail ou de leur département, et si on est surchargé, si on...on... a trop de clients, ou de patients pour notre temps,... Je pense c'est,... ça devient facile d'oublier d'arranger un interprète, ou de dire on n'a pas d'interprète disponible alors on va juste essayer de,... avec nos,... on va essayer de juste expliquer avec nos mains. Je pense que ça c'est où. *I think that's where corners could be cut.* (Judy, Québécoise issue de parents immigrés d'Asie, travailleuse sociale au sein d'un hôpital, 10 ans d'expérience)

La lourdeur des procédures administratives s'inscrit également dans les charges de travail plus importantes des intervenants. Selon les témoignages, ces procédures sont aussi pesantes pour les familles que pour les travailleuses sociales et travailleurs sociaux. En effet, plusieurs d'entre eux abordent le fait que ces procédures et leurs conséquences ne prennent pas en compte les besoins des familles qu'ils accompagnent, et qu'elles sont donc plus administratives qu'humaines. Benoît évoque ainsi le placement en hébergement d'une personne âgée loin de sa famille, récemment immigrée, avec peu de moyens financiers et aucun moyen de transport. Faye, quant à elle, aborde le cas d'équipes médicales mettant de la pression sur les familles de proches mourants pour les « débrancher » dans le but de libérer des lits, alors que les familles veulent continuer même s'il n'y a pas de chance de survie. Elle parle ainsi de pression de « *keep them rolling* ». Tous les deux évoquent leur désarroi face à ces situations qu'ils jugent amORALES, mais dans lesquelles ils ont peu de pouvoir.

Ces témoignages sont assez évocateurs des dilemmes éthiques abordés par les travailleurs sociaux auparavant, et montrent bien comment interculturel, éthique et transformations des services sociaux peuvent être intimement liés et s'interinfluencés. Toutefois, les personnes accompagnées ne sont pas les seules à subir les conséquences des lourdeurs des procédures administratives, puisque les intervenantes et intervenants nomment que cela est également difficile pour elles et eux. Ils rapportent surtout que la charge de documents à remplir pour chaque intervention a augmenté. Martine affirme ainsi que les « *case load* » en protection de la jeunesse ont diminué, mais que la charge de travail dans chaque dossier a augmenté du fait de l'informatisation des dossiers et de la prise de notes. Cette lourdeur existe également à l'interne des organismes, où des demandes écrites doivent être effectuées à chaque demande de transfert ou de référence, comme l'exprime Guylaine dans cet extrait.

T'sais, si ça te prends plus de temps pour rédiger tes dossiers, ou pour faire des références... Même ça, juste de faire des références, même à l'interne. Faire une référence! Par exemple, j'ai fait une référence pour la petite fille qui parle pas. Là, bon déjà, t'as quatre pages à remplir. Là, il te demande, l'ASQ, faut que tu fasses un test, là, de calculer la motricité globale, puis faut que tu fasses une évaluation psychosociale, pour remettre ça à l'interne. Faut que tu le prennes le temps, de faire ça! D'aller à domicile faire l'ASQ! T'sais, tu remplis le formulaire! Puis, en tout cas. Alors ça... On a tellement de paperasse! Puis on a tellement de réunions,... Puis, en tout cas. (Guylaine, origine québécoise, travailleuse sociale en CLSC, dans un service spécialisé en pré et postnatalité, 22 ans d'expérience)

Cet alourdissement de tâches n'est pas sans conséquences, comme nous allons le voir dans le prochain point, en abordant le roulement d'intervenants de plus en important alors qu'ils sont de moins en moins à être formé en interculturel.

4.2.4.4 Un roulement d'intervenants plus important, et de moins en moins de professionnels formés en interculturel

Alors qu'elle est dans le même poste depuis quinze ans, Guylaine aborde le fait qu'elle a fait partie de l'équipe avec laquelle le programme dans lequel elle travaille a débuté, mais qu'elle est la seule à être restée, le roulement d'intervenants étant particulièrement important. Selon, cela est due en partie à la difficulté du programme dans lequel elle est, et aux conditions de travail qui se sont dégradées.

Écoute ici, c'est,... Ça tourne continuellement, les intervenants partent, c'est difficile! (...) De tous les intervenants, je suis la seule. Je suis la seule. Ben, je suis la seule qui est restée, mais c'est sûr que l'équipe originale était toute petite, on était juste deux! Non, mais j'ai eu beaucoup de collègues! Et ils sont tous partis! Parce que, ils trouvaient ça trop dur, ou ils ont eu un poste ailleurs. Bon, ils sont pas tous parti à cause de la difficulté du programme ou des conditions de travail, mais quand même, ça aide pas. (Guylaine, origine québécoise, travailleuse sociale en CLSC, dans un service spécialisé en pré et postnatalité, 22 ans d'expérience)

On retrouve également cette préoccupation du roulement d'intervenants chez Martine et Gérard, qui exercent la DPJ. Paradoxalement à cela, les formations en interculturel semblent de moins en moins disponibles, et les intervenants nouvellement diplômés de moins en moins formés. En effet, selon les propos des répondants, les formations en interculturel sont de moins en moins proposées et obligatoires. Les participants ayant dix années ou plus d'intervention, nomment ainsi en majorité avoir déjà participé à des formations dans leur milieu de travail, mais ne plus en avoir entendu parlé depuis quelques années. C'est notamment le cas de Guylaine et Gérard, alors que Judy et Faye n'ont pas eu cette opportunité dans leur milieu de travail.

J'en ai suivi une formation, il y a sept, huit ans. Puis c'était vraiment dans le moment où je te parlais où il y avait clairement un intérêt manifeste de la part de la direction pour couvrir ça et faire réfléchir les gens là-dessus, puis etcetera... (...) Mais maintenant il n'y a pas. (Gérard, origine québécoise, travailleur social sur un poste d'éducateur en centre de crise à la DPJ, 37 ans d'expérience)

Benoît, a, quant à lui, suivi une formation offerte par le gouvernement en tant que représentant interculturel pour son établissement. Cependant, il nomme qu'il n'y a pas eu de suivi ensuite. Selon Sylvie, les formations se font de plus en plus autour d'enjeux spécifiques, notamment en psychologie et en psychiatrie, et de moins en moins autour d'enjeux généraux tels que l'interculturel. Cependant, que cela provienne des différents choix de formations ou d'un manque d'intérêt, la grande majorité des intervenants s'inquiète également que les jeunes travailleuses sociales et travailleurs sociaux soient de moins en moins outillés face à l'intervention en contexte interculturel. En effet, selon eux, les jeunes intervenants ne disposeraient de suffisamment d'outils par rapport à l'intervention en interculturel, ne s'intéresseraient pas à ses spécificités, auraient une vision plus générale de l'intervention ou ne seraient pas suffisamment sensibilisés aux différents enjeux que vivent les personnes immigrantes. Martine nomme ainsi que les jeunes intervenants qu'elle a rencontrés

sortant d'une technique ou d'un baccalauréat étaient décontenancés face à la complexité des dossiers de familles ayant vécu des guerres interethniques, ne semblaient pas bien préparés et étaient moins à l'affût de l'information internationale. Ces intervenants débutants seraient donc plus disposés à vivre des chocs culturels, et auraient moins d'outils ou de confiance professionnelle pour mettre en place des pratiques créatives ou silencieuses. Ces opinions restent bien entendu à nuancer, tous les participants ne s'étant pas exprimés à ce sujet.

Finalement, à travers les discours des personnes interrogées sur leur perception de l'influence des transformations des services sociaux sur l'intervention en contexte interculturel, on perçoit un certain malaise et des sentiments plutôt négatifs. Cependant, il est nécessaire de prendre aussi en compte les discours précédents sur l'interculturel et les pratiques mises en place, qui amènent une ouverture certaine et une créativité positive.

Synthèse du chapitre IV

Ce chapitre visait à se familiariser avec les résultats des huit entrevues effectuées, et nous a permis de mieux saisir les liens complexes et à la fois évidents entre les chocs culturels des travailleurs sociaux, les questions éthiques, et les transformations des services sociaux. Nous avons choisi de nous appuyer sur les extraits de récits et les témoignages des participants afin de refléter au mieux les propos recueillis sur le terrain, et d'éviter une interprétation erronée des données. Bien que les points de vue des travailleurs sociaux interrogés se croisent assez régulièrement, il reste important de noter que leurs propos ont été à la fois riches et diversifiés, notamment du fait de la durée leur expérience professionnelle et de leurs milieux de travail. Afin de montrer en quoi les résultats obtenus à la suite des entrevues éclairent nos objectifs de départ, nous avons choisi de les synthétiser en fonction de ces objectifs. Pour rappel, nous avons deux objectifs principaux. Le premier était d'identifier les situations faisant émerger des chocs culturels pour les travailleurs sociaux en contexte interculturel et les pistes d'intervention qui en découlent, et le second d'identifier les modalités mises en œuvre dans la prise en charge des dilemmes éthiques liés à l'interculturel en travail social et les défis que cela entraîne.

➤ Les situations faisant émerger des chocs culturels

Nous avons pu voir à travers le discours des participants que les chocs culturels ne se produisent pas seulement entre les travailleurs sociaux et les personnes qu'ils accompagnent, mais peuvent également avoir lieu entre les intervenants eux-mêmes, ou provenir d'incompréhensions au sein de leur équipe de travail. Comme nous avons pu le constater, les zones sensibles amenées mises en avant peuvent être très personnelles, en fonction du vécu de chacun, mais également plus générales. Ces

zones sont les « zones où le professionnel a le plus de mal à communiquer avec l'usager migrant, où les malentendus sont les plus fréquents, les incompréhensions les plus fortes, et les sentiments les plus violents » (Cohen-Émerique, 2011). Nous avons pu observer à travers nos résultats que la perception de la famille, incluant l'éducation des enfants et la vision de la femme constituaient des zones sensibles pour la majorité des personnes interrogées, tout comme la façon d'exprimer ou non son vécu et ses sentiments. De même, nous avons vu que la religion et les différentes croyances ainsi que les perceptions de la santé mentale pouvaient être des sources de tension amenant à des dilemmes éthiques. Cela rejoint la perception qu'en a Cohen-Émerique (2011), puisque selon elle, ces zones s'illustrent notamment à travers les représentations de la famille, les différences de modes d'éducation des enfants, la conception de la santé, ou le rapport au temps et à l'espace. Nous avons pu voir que selon Cohen-Émerique (2011), les zones sensibles sont liées au retour du refoulé, qui illustre ce qui est impensable dans une culture mais valorisé dans une autre, ou au danger des archaïsmes, qui amènent l'angoisse d'un retour à d'anciens modèles, et que ces deux aspects s'illustrent parfaitement dans le discours des travailleurs sociaux.

Parmi les stratégies mises en œuvre pour faire face à ces différentes réalités, nous avons mis en avant que certains intervenants mettent l'accent sur les points communs et les objectifs communs qu'ils peuvent avoir avec les personnes immigrantes qu'ils accompagnent, dans le but de créer des ponts entre les cultures. D'autres choisissent de clarifier plutôt les différences culturelles, en cherchant à les comprendre pour qu'elles puissent servir de levier et non d'obstacle à l'intervention. Tous s'accordent néanmoins sur la nécessité de multiplier les stratégies d'intervention et les « lunettes » à travers lesquelles sont perçues les personnes accompagnées, afin de véritablement les percevoir dans leur intégralité et non uniquement à travers la question culturelle. Le travail en équipe, permettant, entre autres, la décentration, semble un support important afin de se détacher de ce questionnement. De même, le fait de prendre le temps et de s'intéresser à la trajectoire migratoire et à l'histoire de

vie des personnes, et d'expliquer les repères et le vécu québécois sont des stratégies qui s'avèrent gagnantes pour la majorité des participants.

➤ Les modalités de prise en charge des dilemmes éthiques liés à l'interculturel

Notre recherche s'attache à comprendre les dilemmes éthiques des travailleurs sociaux en interculturel, et la façon dont ils sont pris en charge au sein de leurs milieux de travail respectifs. Nous nous attachons aussi à la perception qu'en ont les travailleurs sociaux eux-mêmes, et à ce qu'ils choisissent de mettre en place lorsqu'ils se trouvent face à un conflit de valeur important. Au travers des différents discours que nous avons mis en avant, on peut voir qu'il y a peu de balises spécifiques à l'interculturel au sein des différents règlements des organismes, et que les dilemmes éthiques reliés à ces situations sont donc, soit traités au cas par cas, soit ignorés, ou soit pris en charge par le travailleur social qui s'y trouve confronté. D'un milieu à un autre, et d'une personne à une autre, cette prise en charge peut donc varier énormément.

Dans plusieurs des milieux de travail abordés, un comité d'éthique est présent, auquel il est possible de référer certaines situations. Bien que les travailleurs sociaux n'y fassent pas automatiquement appel, préférant parler de la situation avec leurs collègues, leurs conseillers cliniques ou leurs chefs de service, sa présence semble rassurante. Tout comme les documents existants, la présence du comité d'éthique semble agir comme un « garde-fou », une barrière empêchant de franchir certaines limites. C'est ici tout le rôle de la déontologie qui, rappelons-le, traite de normes orientant l'action et, dans un cadre professionnel, a pour but de protéger des éventuels abus des professionnels (Siroux, 2004; Verdier, 1999). À travers cette perception de la déontologie, nous pouvons observer qu'elle est donc présente à la fois dans les documents orientant l'action et les dispositifs mis en place, mais également au sein

des discussions informelles entre professionnels, puisque ces derniers vont y chercher des pistes de solutions, et des balises normatives.

Lorsque les pistes de solutions ne proviennent pas de discussions entre collègues, de comités d'éthique, de documents orientant l'action, ou d'autres dispositifs extérieurs au travailleur social, ce dernier est amené à chercher lui-même des pistes de solution, et parfois à transgresser certaines règles pour donner la place à d'autres. Nous avons pu voir que les dilemmes éthiques en interculturel ne provenaient pas tant du fait que les situations étaient interculturelles, mais davantage du fait que l'interculturel ajoutait un obstacle supplémentaire à ces situations, amenant alors certaines valeurs à entrer en conflit. De même, plusieurs discours ont souligné que les lois en place et le cadre de travail amené par les transformations des services sociaux ajoutaient autant de questionnements éthiques et de barrières aux situations des personnes qu'ils accompagnent. C'est le cas, par exemple, de prendre le risque d'extrader un parent maltraitant qui a lui-même vécu de la violence. Face à ce genre de situations, certains travailleurs sociaux mettent alors en place ce que nous qualifierons de pratiques silencieuses. Seuls, ou avec le soutien de leurs équipes, ils font preuve de créativité pour parvenir à une action « moins pire » que celles qui leur ont été jusque-là proposées. Nous aborderons davantage la question des zones sensibles dans notre discussion.

En effet, cette brève synthèse nous permet de revenir à nos résultats, mais a également pour fonction d'en rappeler les principaux points d'orgue afin de parvenir à une discussion plus approfondie des différents enjeux soulevés. Dans le prochain chapitre, nous verrons donc comment ces résultats s'articulent ou non à la recherche théorique que nous avons effectuée et nous reprendrons nos objectifs de recherche pour y étayer des réponses d'un point de vue plus analytique.

CHAPITRE V : DISCUSSION

Au cours du chapitre précédent, nous avons abordé les résultats obtenus, que nous allons à présent discuter. L'originalité de notre recherche repose dans le croisement de l'interculturel et de l'éthique. Au Québec, Legault et Lafrenière (1992) ont déjà croisé ces concepts, et Bélanger (2002), s'est intéressé à la question du sens dans la rencontre interculturelle. Nous avons aussi pu voir que Battaglini (2010) s'est intéressé à l'adaptation des services sociaux aux personnes immigrantes, et que Cohen-Émerique (2011) a abordé les zones sensibles comme des zones propices au choc culturel. Au cours de notre discussion, nous expliquerons en quoi l'état des lieux proposés par ces auteurs est encore d'actualité en effectuant des liens avec nos résultats. Nous chercherons également à amener un angle différent en questionnant la culture de l'éthique, et en cherchant à mieux comprendre les stratégies mises en place concrètement par les intervenants en contexte interculturel vivant des dilemmes éthiques.

Dans un premier temps, nous aborderons donc l'adaptation des services sociaux à l'intervention en contexte interculturel dans le contexte d'aujourd'hui. Cela nous permettra d'aborder les différents enjeux que cela peut soulever pour les intervenants, se trouvant souvent au cœur des tensions éthiques. Ensuite, nous questionnerons une éventuelle culture de l'éthique, qui nous permettra, entre autres, de revenir sur les zones sensibles. Puis, afin d'approfondir certaines stratégies d'intervention lors de questionnements éthiques en contexte interculturel, nous développerons trois figures-types d'interventions émergeant de notre analyse. Finalement, cela nous amènera à aborder la piste déjà soulevée des pratiques silencieuses et du concept de débrouillardise sociale.

5.1 L'adaptation des services sociaux et l'intervention en contexte interculturel : une mise sous tension

Au sein de notre cadre conceptuel, nous abordions la nécessaire adaptation des services sociaux aux personnes immigrantes, et les cinq dimensions de ces services qui devraient être questionnées, selon Battaglini (2010). L'*accessibilité*, se trouvait parmi ces dimensions, avec pour rôle de rendre compte d'un « rapport dynamique entre les caractéristiques saillantes des populations desservies et les attributs des services pertinents ». Cependant, alors qu'ils abordent les points de tensions éthiques avec lesquels ils doivent conjuguer, un certain nombre des travailleurs sociaux interrogés abordent les difficultés amenées par le manque de concordance entre les besoins de la population desservie et les services offerts par leurs organismes. On peut se rappeler entre autre du témoignage de Sylvie et Guylaine, qui nomment que les services seraient de moins en moins proches des réalités des quartiers, et que les ressources offertes aux CLSC tendraient vers une uniformisation des services, et non à une adaptation aux personnes pouvant bénéficier de ces services. Dans ces conditions, l'*accessibilité* semble donc être difficilement mise en place.

La *longitudinalité*, quant à elle, mettait en avant la continuité dans la relation entre l'intervenant et la personne en demande de services, mais aussi la latitude permise afin d'ajuster l'intervention à la réalité des usagers. Ici également, les résultats font ressortir la perception qu'il y a un manque de latitude, et une certaine impuissance face à certaines situations où ils ne semblent avoir d'autres choix que de suivre certaines règles institutionnelles qui contreviennent à leurs valeurs personnelles et professionnelles. On peut penser ici au témoignage de Martine qui, se sentant impuissante face au cadre de travail qui ne fonctionne pas avec la situation de la famille qu'elle suit, décide de contourner les règles. Elle écrit ainsi au procureur sans l'accord de son superviseur pour l'amener à prendre en compte le choc post-traumatique vécu dans un pays en guerre par l'adulte responsable de violences et lui

éviter d'être extradée. Toutefois, elle précise qu'elle a elle-même créé cette option et prit des risques personnellement parce qu'elle ne trouvait pas la latitude nécessaire à la prise en compte de cette réalité dans son cadre d'intervention.

Ensuite, en abordant la *globalité*, Battaglini (2010) faisait référence à la disponibilité des services capables de répondre à l'ensemble des besoins des personnes immigrantes, ainsi qu'à la capacité de ces services de rediriger les personnes vers des services appropriés. À la lumière des résultats obtenus, cela semble être difficile étant donné le manque de communication existant parfois entre ces différents services, ainsi que la charge de travail qui semble parfois plus importante que les moyens dont disposent les services ou les organismes communautaires. Le témoignage de Judy, qui nomme la surcharge de travail pouvant amener à des oublis concernant, par exemple, la mise en place d'interprètes, ou l'expression de la quadrature du cercle mise en avant par Martine pour exprimer l'impossibilité de répondre adéquatement à toutes les demandes dans son contexte de travail expriment bien les difficultés que peuvent rencontrer les intervenants en relation avec la globalité.

La quatrième dimension mise en avant était la *réactivité*, correspondant à la fois à la capacité de répondre rapidement et dans le respect aux besoins des personnes. Toutefois, le manque de temps mis en avant par la grande majorité des intervenants démontre que cet aspect également reste à améliorer. Pourtant, en allant dans le sens de Battaglini, Christian nomme bien l'importance de prendre le temps en termes d'approches pour éviter de tomber dans le culturalisme, tout comme Gérard, qui souligne que la méfiance des jeunes issus des communautés culturelles met plus de temps à diminuer. Plusieurs intervenants nommaient également le fait que les démarches administratives, de plus en plus lourdes, amenaient davantage d'attente pour les personnes en demande de services. À ce sujet, Chéronnet (in Bellot, Bresson, Jetté, 2013, p. 41) écrit ainsi que « la rhétorique de la souplesse et de la réactivité, pour un meilleur service à la personne, se heurte à une régulation centralisée de la question sociale », mettant en avant la difficulté d'allier des services sociaux proches

des besoins des personnes avec une uniformisation de ces derniers, et rejoignant également les dimensions de globalité et de longitudinalité de Battaglini (2010).

Finalement, la *coordination des services* dernière dimension mise en avant par cet auteur, reposait sur la construction et le maintien de canaux de communication entre les différents services correspondant aux besoins des personnes immigrantes. Dans le discours de Sylvie sur son milieu de travail, on a pu voir comment cette coordination des services, lorsqu'elle est mise en place, peut être efficace. En effet, son milieu est bien connu, en lien avec d'autres services d'accueil aux personnes immigrantes, et soutenu par le CLSC. L'exemple amené par Christian concernant une intervention prenant en compte la religion vaudou est un autre exemple d'une coordination et d'une mise en globalité des services qui a fonctionné. Cela montre bien que cette coordination est possible et réaliste, Cependant, dans les discours d'autres intervenants, cela s'avère moins bien mis en place. Gérard nomme ainsi que les services de la DPJ ne communiquent pas tous entre eux et avec les organismes extérieurs, et Benoît a dû faire « remonter » le dossier d'une personne suivie au CLSC pour qu'elle évite de changer de secteur suite à son déménagement sur la rue d'à côté.

Ainsi, les dimensions des services sociaux questionnées par Battaglini et en lien avec l'accessibilité des services aux immigrants restent d'actualité et sont toujours sujettes à amélioration. À travers ces différentes dimensions, on perçoit bien que si les tensions éthiques sont présentes au sein des relations entre intervenants et personnes immigrantes, elles ne sont pas moindres dans les relations entre les intervenants et leurs milieux de travail, notamment du fait de l'incapacité dans laquelle ils se trouvent de pouvoir répondre adéquatement aux besoins de cette population particulière. On décèle en effet dans le discours des intervenants un grand intérêt à développer des outils et une volonté d'intervenir « positivement » ou de manière adaptée en contexte interculturel. Cependant, le cadre dans lequel ils pratiquent ne leur permet que moyennement de mettre ces outils en action. En approfondissant nos

résultats, nous avons ainsi pu avoir différents exemples de conflits de valeurs et dilemmes éthiques au cours desquels les valeurs individuelles et/ou professionnelles des intervenants étaient confrontées avec le cadre et les valeurs mises en avant par le milieu professionnel. Cela a eu lieu notamment lorsque Faye s'est heurtée au refus de son ancien milieu de travail de répondre à la demande d'une participante d'accéder à une salle d'activité vide pour effectuer ses prières, au motif qu'un milieu de travail n'accepterait pas cette demande si la participante était en emploi. De même, Christian a vécu ce conflit lorsque plusieurs professionnels de l'équipe avec laquelle il travaillait se sont opposés à ce que le vaudou soit intégré au suivi d'une adolescente suicidaire d'origine haïtienne.

Gonin, Grenier et Lapierre (2012) parlent de standardisation comme obstacle à la prise en compte de la singularité en abordant les impasses éthiques des politiques sociales d'activation. Il semble que l'on se trouve ici dans le même type d'impasse, où il devient difficile pour les travailleurs sociaux de singulariser l'intervention en fonction de la situation spécifique interculturelle. Cela entraîne donc des dilemmes et une souffrance éthique supplémentaire. Nduwimana (1998) aborde également cela en affirmant que les intervenantes et intervenants en contexte interculturel se situent « entre le marteau et l'enclume », du fait de la difficulté à concilier les attentes des organismes pourvoyeurs de services, et celles des personnes immigrantes accompagnées. Cette image est très parlante et illustre bien d'autres situations qui nous ont été partagées au cours de nos entrevues, telles le fait que Guylaine se sente « coincée » entre son devoir de signaler les enfants d'une mère réfugiée en difficulté et sa conscience professionnelle qui croit qu'un signalement nuirait à la situation et amènerait un risque d'extradition pour la mère des petites filles concernées.

Au-delà des attentes nommées, il s'agit également de cultures différentes : la culture organisationnelle de l'organisme, la culture professionnelle de l'intervenant, sa culture et son vécu personnel, ainsi que la culture et le vécu personnel des personnes

qu'il accompagne. Devrait-on en prioriser une par rapport aux autres? L'éthique peut-elle avoir une culture? C'est là notre prochain questionnement.

5.2 L'éthique a-t-elle une culture?

À travers notre cadre conceptuel et nos résultats, nous avons pu voir que la vision de ce qui est moral ou amoral variait d'une société à l'autre. Le concept de relativisme moral souligne d'ailleurs que la culture est complètement ou partiellement au fondement de toute loi ou de toute morale (Ravat, 2007). Au fil de nos résultats, on peut percevoir cette influence de la culture sur la vision de ce qui peut être considéré comme bien ou mal, particulièrement en ce qui concerne les zones sensibles amenant au choc culturel des travailleurs sociaux. Cela s'illustre particulièrement à travers les conceptions de la famille, des rôles des hommes et des femmes, de l'éducation des enfants ou la place des croyances et des religions. Il s'agit des mêmes zones sensibles que celles mises en avant par Cohen-Émerique (2011), et il est intéressant de noter que ce sont aussi celles qui ressortaient d'une étude menée auprès de travailleurs sociaux au Québec il y a plus de vingt ans, par Legault et Lafrenière (1992).

En 1992, ces auteures nommaient déjà la vision parfois occidentaliste donnée à certaines difficultés rencontrées dans l'accompagnement de personnes immigrantes. On retrouve cela également à travers les résultats de la présente étude. Ainsi, le fait que l'on suive des grilles de développement occidentales pour évaluer des enfants qui viennent d'ailleurs et que l'on établisse ainsi s'ils risquent de se trouver en difficulté montre l'importance accordée aux normes du pays d'accueil, parfois au détriment de celles des personnes venues d'autres pays et détentrices d'autres normes. De même, le fait que l'on valorise notre mode d'éducation et qu'on encourage les parents à l'adopter plutôt que qu'à suivre leurs repères à ce sujet est un bon exemple de cette vision occidentaliste. À ce sujet, on peut également poser la question des relations asymétriques, c'est-à-dire du différentiel à l'œuvre dans la relation entre les intervenants et les personnes immigrantes. En effet, en dehors de la relation de

pouvoir provenant du statut des travailleurs sociaux vis-à-vis des personnes qu'ils accompagnent, leurs valeurs et leurs cultures personnelles et professionnelles sont souvent (mais pas toujours) représentatives des valeurs véhiculées au sein de la société québécoise. Or, là où il y a choc ou conflit, la société d'accueil semble toujours proposer le meilleur modèle, et l'on attend donc des personnes qui intègrent cette société qu'elles intègrent et appliquent également ce modèle, voire le valorisent.

Cette forme de hiérarchisation des valeurs et des savoirs s'illustrent particulièrement bien dans les zones sensibles que nous venons de nommer, et qu'on peut également mettre en lien avec les différents filtres de la rencontre abordés par Vatz Laaroussi *et al.* (2002). On peut se rappeler que ces filtres sont identifiés comme des écrans à travers lesquels on perçoit la situation, et qu'ils peuvent biaiser l'intervention. En effet, on observe que le filtre culturaliste, qui peut amener à ne percevoir la personne immigrante qu'à travers sa culture d'origine, en omettant son parcours migratoire, son statut social ou son histoire de vie, ressort dans la perception de la religion ou de la vision de la femme de certains intervenants. Le fait qu'une femme porte le voile ou demande systématiquement l'avis de son mari peut être perçu comme un signe qu'il n'y a pas d'égalité hommes-femmes dans le couple, plutôt que d'envisager que les rôles se définissent peut-être différemment. De même, le filtre individualiste, qui banalise les appartenances et affiliations multiples, peut être illustré à travers les perceptions de la famille. Plusieurs des intervenants interrogés nomment que les familles issues de l'immigration ne sont pas basées sur le même modèle que les familles nucléaires occidentales. Ils expliquent ainsi qu'il peut être difficile de prendre en compte la famille élargie dans l'intervention, puisque, mis à part certains milieux d'intervention spécifiques, les modèles d'intervention ne sont pas adaptés à cela. Finalement, le filtre organisationnel, qui tend à étiqueter et catégoriser les différentes difficultés psycho-sociales peut être mis en lien avec les différentes perceptions de la santé mentale qui peuvent faire émerger des chocs culturels chez les travailleurs sociaux. Face à un système qui demande aux personnes de correspondre à

certains critères et de rentrer dans certaines cases pour pouvoir bénéficier de services, que faire lorsqu'une personne refuse le diagnostic d'un problème de santé mentale et juge avoir été envoutée? De même, comment agir face à des parents qui nomment que la communauté risque de les renier s'ils font appel à la Protection de la jeunesse? À travers ces exemples, on peut voir que la morale, « ensemble de règles et de valeurs au regard desquelles des conduites vont être jugées bonnes ou mauvaises » (Gonin et Jouth, 2013, p. 77), a très certainement une dimension culturelle. Toutefois, qu'en est-il pour l'éthique? Y a-t-il une spécificité culturelle à l'éthique?

Avant tout, il peut être utile de rappeler que l'éthique consiste en un questionnement sur « les normes (les interdits, les possibilités) qui guident l'action humaine, sur les valeurs et les règles pratiques qui font opter pour tel choix plutôt que pour tel autre et sur les principes moraux que chacun s'efforce de respecter dans ses rapports avec lui-même et avec les autres, qu'ils soient proches ou lointains, connus ou inconnus » (Conseil de la santé et du bien-être, 2004, p. 9). Plusieurs travailleurs sociaux nomment travailler avec les valeurs et objectifs communs à leur culture et à celle de l'autre pour parvenir à trouver un terrain d'entente. Dans nos entrevues, plusieurs d'entre eux nomment ainsi chercher à trouver un terrain commun avec les parents qu'ils accompagnent en mettant en avant que tous souhaitent le bien de l'enfant et son épanouissement. Cela rejoint en partie le concept d'universalisme moral qui, dans sa position la plus extrême, considère que la culture ou le contexte de certaines situations n'influence aucunement les valeurs auxquelles se réfèrent les personnes (Healy, 2006). Toutefois, bien qu'il existe différentes conceptions du « Bien » et qu'il soit possible de dialoguer autour de ces différences pour trouver un terrain commun, c'est lorsqu'il s'agit de définir ce qui est bien et ce à quoi correspond l'épanouissement que les problèmes peuvent se poser à nouveau. Nous pouvons rappeler ici l'histoire de la jeune fille qui a préféré faire face à une mort certaine plutôt qu'accepter une amputation de son pied, parce qu'il s'agit dans sa culture d'une partie féminine très importante. Comme nous l'avons par ailleurs mentionné,

les concepts de relativisme moral, selon lequel il n'est pas possible de déterminer une morale universelle, et d'universalisme moral, selon lequel cette morale universelle est possible, sont à nuancer. Cependant, ils entrent particulièrement en tension lorsqu'il est question de choc culturel et d'éthique. En effet, comme nous avons pu le voir, les organismes sociaux amenés à composer avec l'interculturel sont le lieu de confrontations de multitudes de valeurs, de normes, et de références culturelles, religieuses ou juridiques contradictoires. Le fait de pencher davantage d'un côté ou de l'autre de ces conceptions de la morale va donc influencer à la fois le débat éthique et ses pistes de solutions.

Dès lors, le fait de considérer l'éthique comme relative ou au contraire universelle dans un questionnement interculturel pourrait-il permettre une meilleure résolution des conflits éthiques? Rien n'est moins sûr puisque, comme nous l'avons vu, chaque situation est différente, et chaque choc culturel également. Chaque intervenant possède une histoire de vie faisant résonner différentes zones sensibles, et priorisant certaines valeurs à d'autres. Puisqu'il est impossible de répondre de façon aussi clivée à la démarche éthique en interculturel, il est alors important d'envisager d'autres pistes de réflexion. Salas-Astrain (cité dans Brahmi, 2012) développe ainsi une éthique interculturelle qu'il base sur quatre principes. Le premier est celui de la reconnaissance de la conflictualité des cultures, tant interne qu'externe, toute culture étant, selon lui, d'abord divisée en elle-même par les tensions issues des rapports sociaux. Le second est celui du dialogue, qui consiste à inscrire une exigence de rationalité à la reconnaissance de conflictualité, en reconnaissant que toute culture peut trouver une ouverture à l'autre, tout comme une fermeture en cas de conflit. Il s'agit ici de trouver un équilibre, et ce dialogue nécessite donc de tirer profit à la fois de la convergence et de la divergence de valeurs. Le troisième principe concerne la réflexivité, qui amène à identifier les ressources réflexives internes à la structure favorisant le maintien de la tension entre l'ouverture et la fermeture, la convergence et la divergence. Finalement, le dernier principe est la normativité, qui permet

d'articuler la perception d'une culture propre avec les normes d'un cadre d'interaction amené par d'autres cultures.

Ces différents principes mettent en avant les mêmes processus que l'approche interculturelle amenée par Cohen-Émerique et Holh (2002), à savoir les démarches de décentration, de pénétration du système de référence l'autre, puis de négociation et de médiation. L'approche interculturelle, initialement mise en avant dans une perspective d'intervention sociale pourrait donc également permettre de dépasser les questionnements éthiques amenés par des situations interculturelles. Le principe de Salas-Astrain reconnaissant la conflictualité des cultures ne fait que rappeler la nécessité d'être vigilant face à un possible choc culturel, qui est le point de départ de la réflexion qui s'ensuit. Tout comme le questionnement éthique peut amener le travailleur social à réaliser qu'il vit un choc culturel, de la prise en compte de ce choc culturel peuvent découler plusieurs débats au niveau éthique et politique: Quelles sont les valeurs à prioriser lorsque l'on réalise toutes celles entrant en compte dans la situation? Devrait-on prioriser les valeurs de l'organisme, les normes et les règles régissant le travail social, ou devrait-on plutôt suivre les valeurs des personnes que l'on accompagne? Et qu'en est-il des valeurs professionnelles et personnelles des travailleurs sociaux?

Les pistes de réflexion envisagées ici nous amènent vers une éthique collaborative face à aux dilemmes éthiques impliquant l'interculturel en travail social. Le processus éthique reposant sur un questionnement, les actions qui en découlent peuvent diverger d'un intervenant à un autre, bien que la démarche ait tout à gagner à être examinée sous les différents angles que nous avons mentionnés précédemment. Le principe d'éthique conséquentialiste, qui consiste à agir selon les conséquences présumées de l'action, est ici également à prendre en compte. En effet, l'action mise en œuvre aura nécessairement des conséquences qu'il conviendra d'être prêt ou non à assumer pour l'intervenant. Au regard de cette réflexion et des observations effectuées suite à nos résultats, nous avons pu dégager certaines figures de travailleurs sociaux adoptant des

stratégies d'action différentes en fonction des valeurs prioritaires, ainsi que de la prise de risque acceptée ou non lors de leurs interventions.

5.3 Une diversité de stratégies... une diversité d'interventions : figures types

Comme nous avons pu le voir à la lumière de nos résultats, face aux dilemmes éthiques amenés par la rencontre interculturelle et le cadre dans lequel elle a lieu, les travailleurs sociaux optent parfois pour des stratégies communes, parfois pour des stratégies plus personnelles. Les discours émergents permettent de mettre en avant trois figures-types d'interventions, et de les associer avec différentes stratégies. Toutefois, avant d'aborder ces figures-types, il est important de clarifier ce que nous entendons effectuer par cette démarche typologique. Pour Schnapper, (2003, p. 306) « l'élaboration d'une typologie ne consiste pas à regrouper des personnes ou des situations sociales sous un critère particulier, mais à élaborer des relations abstraites entre les hommes et les relations sociales; elles en révèlent le trait essentiel qui permet de rendre intelligibles les formes que prennent ces relations ou situations ». Ce que nous cherchons ici à mettre en avant est la relation entre les intervenants, les dilemmes éthiques qui peuvent se poser en interculturel, ainsi que leur cadre de travail. Se servir de figures-types permet donc de souligner certaines stratégies présentes dans nos résultats, et qui permettent de mieux saisir certains des enjeux amenés par les défis éthiques des travailleurs sociaux en interculturel. Pour Weber (1992, p.181, cité dans Paugam, 2014),

on obtient un idéal-type en accentuant unilatéralement un ou plusieurs points de vue et en enchaînant une multitude de phénomènes donnés isolément, diffus et discrets, que l'on trouve tantôt en grand nombre, tantôt en petit nombre et par endroits pas du tout, qu'on ordonne selon les précédents points de vue unilatéralement, pour former un tableau de pensée homogène. On ne trouvera nulle part empiriquement un pareil tableau dans sa pureté conceptuelle : il est une utopie.

On comprend bien ici qu'aucun intervenant ne correspond en tout point à une figure-type, et que certains traits ont pu être exagérés pour mieux saisir ces différentes représentations de modalités d'interventions. La majorité des intervenants se retrouveront donc dans plusieurs profils, souvent en fonction du contexte et des situations particulières. Nous avons également fait le choix d'élaborer ces figures en les mettant en lien avec le risque et le rapport à la norme. En effet, les notions de prise de risque et de normativité ressortaient de manière redondante dans les résultats obtenus lorsque l'on abordait les stratégies permettant de résoudre les dilemmes éthiques en contexte interculturel. Aborder les figures-types sous cet angle permet donc d'explorer davantage ces aspects.

- **L'intervention normative**

Au cœur de l'intervention normative, les règles et les procédures sont appliquées à la lettre. Celles-ci peuvent être questionnées, mais l'intervenant suivant cette figure aura tendance à se ranger du côté de la « loi », en suivant du mieux possible les procédures qu'il est supposé suivre. Face à un choc culturel, un intervenant suivant ce type d'intervention cherchera davantage à trouver la démarche à suivre qu'à s'intéresser à son propre vécu et à ce que la situation fait résonner en lui. Il privilégiera alors les valeurs de l'organisme face à celles des personnes qu'ils accompagnent et à ses propres repères culturels. Il était ainsi possible de voir au travers de nos résultats que certains travailleurs sociaux abordaient plus systématiquement que d'autres les normes et procédures encadrant leur intervention. Certains d'entre eux nommaient, entre autres, suivre ces procédures bien qu'elles ne soient pas toujours en accord avec leurs valeurs personnelles et/ou professionnelles. Il y a donc présence d'un aspect réflexif sur la pratique, qui ne se traduit toutefois dans la pratique que s'il respecte les normes établies.

Ce mode d'intervention amène certains questionnements lorsque l'on doit composer avec un dilemme éthique dans une situation interculturelle, où la démarche à suivre

n'est pas clairement indiquée. C'est pourquoi la situation sera généralement référée aux superviseurs et/ou au comité d'éthique, les intervenants pouvant ensuite suivre la décision de ces derniers. Cela ne signifie cependant pas que la question culturelle est omise, puisque la culture de la personne et la propre culture de l'intervenant peuvent tout à fait être interrogées. Cependant, ce questionnement se fera davantage dans le but de justifier le comportement de la personne accompagnée ou les objectifs de l'intervention, avec un risque de pencher parfois vers le culturalisme, que dans une recherche de médiation et de négociation dans l'intervention.

En effet, les professionnels impliqués dans une intervention normative ne visent pas particulièrement la recherche de compromis ou de solutions novatrices, à moins que ces solutions ne soient proposées par les superviseurs ou les comités auxquels les questionnements éthiques ont été soumis. Ils composent de cette façon avec l'incertitude et, puisqu'ils évitent d'engager leur responsabilité professionnelle ou personnelle dans des actions pouvant déborder du cadre, ils encourent généralement un risque faible dans les interventions mises en place. Ce type d'intervention semble être davantage mis en œuvre chez les travailleurs sociaux en début de carrière, ou débutant un nouvel emploi. Ils cherchent à agir de la meilleure façon possible en respectant les procédures établies, et vont donc préférer faire confiance au jugement professionnel d'intervenants qui disposent de davantage d'expérience plutôt qu'à leur propre jugement clinique. Il ne s'agit donc pas d'une volonté de « se décharger » de la situation, mais plutôt d'une volonté de bien faire en suivant les protocoles et/ou les personnes ressources.

- **L'intervention créative**

Au sein de l'intervention créative, tout comme dans l'intervention normative, les balises normatives entourant l'intervention sont prises en compte afin de s'assurer de bien connaître les règles établies et de ne pas s'en écarter. Cependant, des solutions créatives sont recherchées afin de concilier ces règles avec les valeurs qui sont en

conflit, dans le but de ne pas privilégier un système de valeurs à un autre. Face à un choc culturel, une personne intégrant cette figure d'intervention sera donc à même de reconnaître que la situation vient confronter certaines de ses valeurs. Cela s'illustre dans nos entrevues, notamment lorsque les intervenants abordaient les « erreurs » de compréhension qu'ils avaient pu faire, et la manière dont ils avaient compris le point de vue de l'autre.

Si la situation interculturelle amène un dilemme éthique important entre plusieurs systèmes de valeurs, ce mode d'intervention mettra en avant la recherche de compromis, pouvant donner lieu à une intervention mêlant à la fois les repères québécois et les repères de la culture d'origine. Encourageant le dialogue avec les personnes immigrantes, les intervenants ayant à cœur ce mode d'interventions n'hésiteront pas à aller chercher le soutien d'intervenants proches de la culture des personnes avec lesquelles ils interviennent afin de proposer une intervention différente, tout en restant dans les règles, bien qu'ils se trouvent parfois juste au bord de ce qui est acceptable. Le risque qu'ils prennent ici est plutôt moyen, puisque leur responsabilité professionnelle et personnelle est engagée, mais que leur stratégie est connue avant d'être mise en action. Le plus grand risque serait sans doute que l'action échoue puisqu'en étant novatrice, il n'y a pas aucune certitude qu'elle fonctionne. Par conséquent, suivre ce mode d'intervention réclame une tolérance assez importante quant à l'incertitude.

On semble retrouver davantage ce mode d'intervention chez des professionnels confiants en leur jugement clinique. Habituellement reconnu dans son milieu de travail, ils exposent leurs stratégies au grand jour et peuvent se lancer même si leur équipe de travail ou leurs superviseurs sont dubitatifs, pour autant que ceux-ci n'aient pas invalidé son projet, et qu'ils n'aillent pas à l'encontre des règles. Les intervenants intégrant l'intervention créatrice peuvent avoir un certain nombre d'années d'expérience, tout comme ils peuvent débiter ou être en fin de carrière, mais avoir à cœur de porter à la fois la mission de leur organisme, de parvenir à atteindre les

objectifs de leur intervention pour le bien-être des personnes qu'ils accompagnent, et d'éviter d'entrer en conflit avec ses propres valeurs. Naviguant entre les normes professionnelles, les valeurs personnelles et les valeurs des personnes accompagnées, cette figure d'intervention amène donc la recherche du compromis par l'expérimentation.

- **L'intervention affranchie**

À l'intérieur de l'intervention affranchie, tout comme pour les interventions normatives et créatives, les balises normatives à prendre en compte sont connues, surtout pour mieux les contourner en cas de besoin. Les règles sont respectées lorsqu'elles vont dans le sens de l'intervention, mais elles seront critiquées ouvertement et on cherchera à les dévier quand elles ne semblent pas être dans l'intérêt des personnes accompagnées. Face à un choc culturel, le professionnel intégrant l'intervention affranchie sera capable de reconnaître quelles sont les valeurs personnelles que cela vient confronter en lui, mais ce sont ses valeurs professionnelles qui prendront le dessus. Ces valeurs prédominent en effet ici les normes instaurées dans le milieu de travail, et l'intervenant adoptant cette figure d'intervention n'hésitera donc pas à prendre des risques et à mettre en jeu sa responsabilité professionnelle de façon assez importante pour parvenir à intervenir de la manière qu'il juge la plus profitable pour les personnes qu'il accompagne.

En adoptant l'intervention affranchie, l'objectif n'est pas tant de tenir le rôle d'ambassadeur de l'organisme, que celui d'agir pour le mieux, quitte à ce que cela dépasse les limites du pouvoir professionnel dont on dispose. Face à des situations interculturelles amenant des dilemmes éthiques, les intervenants mettant en place cette figure d'intervention pourront consulter des collègues et parler de la situation, mais ils finiront par agir selon leur propre jugement professionnel, qui pourra bien entendu avoir été modulé par les discussions précédentes. Cela s'illustre bien dans nos résultats, où certains intervenants nomment avoir consulté leurs collègues pour

avoir leur avis sur les dilemmes qu'ils rencontraient ou les interventions qu'ils planifiaient en marge des normes habituelles, sans pour autant les avoir suivi systématiquement.

On semble retrouver l'intervention affranchie davantage chez des intervenants possédant une expérience professionnelle relativement importante, et pour qui la conscience professionnelle passe avant les balises institutionnelles. Ils paraissent solides cliniquement, et disposer d'une certaine reconnaissance dans leur milieu professionnel. Du fait de cette reconnaissance de leur expérience et de leur jugement clinique, ils semblent parfois bénéficier de passe-droits que leurs collègues n'auraient pas pour les mêmes interventions. Ils peuvent aussi être proches de la retraite, ce qui les amène à prendre plus de risques que s'ils avaient été en début de carrière. On perçoit bien cela dans nos résultats, où certains intervenants avec plus d'expérience, ou à quelques années de la retraite nomment « je suis là depuis le début, alors je peux me permettre de... », ou en parlant des normes « je ne me suis jamais vraiment soucié de ces choses-là, je me disais : « de la façon que je fais, j'imagine pas qu'on va réussir à me reprocher quelque chose dans ma façon de faire ». L'intervention affranchie peut également être associée à des intervenants plus revendicateurs, mais cela n'est pas nécessairement toujours le cas.

Ainsi, si la priorité donnée à certaines valeurs plutôt qu'à d'autres est importante, la confiance professionnelle, l'expérience, la reconnaissance du choc culturel et le jugement clinique sont autant de paramètres qui entrent en compte dans le déploiement de ces différentes figures d'intervention. Comme nous avons pu le voir, notamment dans les figures types d'intervention créatives et affranchies, les démarches éthiques menées en fonction de ces paramètres et de ces actions peuvent amener à des pratiques professionnelles innovantes et « débordant » des cadres d'intervention classiques. C'est ce à quoi nous allons à présent nous intéresser.

5.4 De la débrouillardise sociale aux pratiques silencieuses

Tout au long de notre recherche, nous avons pu voir qu'éthique et interculturel étaient intimement liés et que le choc culturel, plus ou moins intense, était l'un des préalables à la prise en compte de dilemmes éthiques en interculturel. Nous avons aussi réalisé que les défis éthiques des travailleurs sociaux dans un contexte multiethnique ne se situaient pas seulement au niveau de l'intervention avec les personnes accompagnées, mais aussi au niveau du cadre de travail instauré. Si nos résultats ont permis de montrer que l'approche interculturelle était justifiée et que ses principes étaient mis en avant par les travailleurs sociaux, nous avons également pu voir émerger d'autres types de pratiques, parfois clairement nommées, parfois plus chuchotées, et parfois revendiquées.

Suite à une étude réalisée en 2007 sur l'impact des transformations des services sociaux sur la pratique professionnelle, Larivière (2008, p. 47), aborde le concept de débrouillardise sociale comme moyen de pallier à la souffrance éthique générée par le manque de cohérence entre les valeurs prônées par un organisme, les moyens mis en œuvre en pratique, et les valeurs des intervenants sociaux. En effet, le sondage en ligne auquel ont répondu les travailleurs sociaux montre qu'une certaine importance est attachée au soutien professionnel et en particulier à la consultation et à la supervision, mais que lorsque l'organisation ne répond pas à leur attente, le besoin pousse les travailleurs sociaux à se donner des formules alternatives. Ces stratégies ont pour but d'éviter les difficultés liées à l'inexpérience, de résoudre les cas complexes, ou encore de diminuer l'épuisement professionnel. Elles s'illustrent par des comités de pairs, des groupes de co-développement, des échanges cliniques, ou encore de l'entraide spontanée. Comme nous avons pu le voir à travers nos résultats, cette débrouillardise sociale est également mise en œuvre par les intervenants que nous avons interrogés, notamment par ceux qui nomment manquer de soutien clinique. Dès lors, on peut considérer que les travailleurs sociaux trouvent des

moyens de pallier aux carences dans l'adaptabilité des services sociaux aux personnes immigrantes en prenant eux-mêmes l'initiative de mettre en place des formules alternatives.

De même, les pratiques silencieuses que nous avons déjà évoquées par ailleurs, pourraient permettre de contourner les failles d'un système jugé trop lourd ou trop bureaucratique, et de concilier au mieux les différentes valeurs en jeu lors d'un choc culturel amenant un dilemme éthique. Mispelblom (1981, p. 71) aborde les pratiques silencieuses, non pas comme un « travail social alternatif », mais comme « des tâtonnements à l'intérieur des structures existantes, pour comprendre ce qui se joue, dans les pratiques dites « individuelles », comme enjeu social : pour mieux y intervenir ». Selon cet auteur, l'analyse d'une situation concrète a toujours lieu en amont des pratiques silencieuses, et implique d'analyser les positions sociales en présence, les rapports d'alliance/opposition qui s'y nouent, pour définir l'enjeu qui s'y joue. On retrouve ici les mêmes principes mis en avant que dans l'approche interculturelle de Cohen Émerique et Holh, et l'éthique interculturelle de Salas-Astrain (cité par Brahmi, 2012).

Mispelblom (1981, p. 77) part de la thèse que le travail social intervient principalement sur la dimension idéologique des situations qu'il traite. Cela signifie qu'il peut intervenir afin d'amener les personnes vers l'idéologie dominante de la société, dans une perspective de régulation sociale, mais aussi qu'il interroge les contradictions sociales ainsi que les dimensions plus politiques et économiques des difficultés sociales dans une perspective de transformation de cette société. Pour Mispelblom, si c'est son efficacité et son enjeu c'est aussi là que se trouve la « marge de manœuvre » du travailleur social. En effet, selon lui, il est possible pour le travailleur social de trouver un certain pouvoir entre « les mesures de la politique sociale intervenant en travail social, à dominante idéologico-politique; les clients, qui viennent tous avec un « problème » plus son interprétation idéologique; et les travailleurs sociaux et les idéologies dont ils sont porteurs. ». Cette prise de pouvoir

est selon lui réalisable grâce au fait que le travailleur social est un travailleur réflexif, doté de savoir et étant à même d'en savoir plus. On perçoit ici toutes les différentes perceptions de points de vue et les conflits de normes et de valeurs déjà abordées, ainsi que la nécessité de la prise de recul propre à la décentration dans le choix de mettre en place ce type de pratiques. La nécessité de la réflexion sur les pratiques mises en place nous ramène ici à l'éthique et montre bien comment éthique et politique peuvent être liés. En effet, selon la réflexion menée, ce sera une idéologie ou une autre qui sera privilégiée. De la même manière, l'idéologie dominante adoptée aura nécessairement une influence sur le travail social et le rôle des travailleurs sociaux. Dans le cadre de l'interculturel, les politiques mises en place au sein des organismes, ainsi que les politiques provinciales ou fédérales concernant l'intégration des communautés culturelles pourront donc jouer un rôle dans la façon dont les intervenants aborderont ces questionnements.

Mispelblom, au moment où il écrit sur les pratiques silencieuses, c'est-à-dire il y a une trentaine d'années, nomme que ces pratiques amènent à interroger le travail social, ses fondements, et le rapport entre les intervenants et les personnes qu'il accompagne. Sans qu'il existe une méthodologie propre aux pratiques silencieuses, il met en avant que ce qu'il s'agit de contrecarrer, ce sont les effets de statut de « cas » assignés aux « clients ». Ainsi, les travailleurs sociaux mettant en place ces stratégies d'intervention évitent de se faire « gardiens de la bonne morale » et n'adhèrent pas en tout point aux projets des institutions dans lesquelles ils travaillent. Ils recherchent davantage le « pourquoi » dans le fait que la personne demande de l'aide, cherchant à comprendre ses « symptômes » plutôt qu'à les faire disparaître. Finalement, il est conscient que s'il possède un savoir, l'autre en possède également, et il cherche à le partager. On retrouve une nouvelle fois les principes de l'approche interculturelle, à savoir la décentration, la pénétration du système de référence de l'autre, et la négociation et médiation. En abordant une étude menée par Couturier et Carrier, Couturier et Huot (2003, p. 26) mettent en avant que « les pratiques parallèles ou

silencieuses construites par les intervenants, constituent la base d'une opposition sur la nature de la validité de la connaissance (de la preuve) en intervention sociale ». Ils soulignent ainsi la nécessité d'aller parfois à l'encontre de ce que l'on sait ou des pratiques préconisées pour créer de nouvelles stratégies d'intervention et approfondir la connaissance.

Par conséquent, les pratiques silencieuses ne seraient pas seulement des pratiques « en marge » des autres stratégies d'intervention, mais seraient aussi nécessaires que toutes les autres pratiques mises en œuvre. Nous avons cependant vu qu'elles avaient toujours lieu dans un cadre, et que les travailleurs sociaux devaient parfois aller à l'encontre de ce cadre et de temps à autre, prendre le risque que des sanctions soient appliquées pour les mettre en place. Dès lors, quelle est réellement la marge de manœuvre dont ils disposent? Les résultats de notre recherche ont mis en avant que plusieurs travailleurs sociaux estiment que la bureaucratisation, dans un objectif de risque diminué, diminuait également cette marge de manœuvre. Comment faire pour la remettre en avant comme stratégie d'intervention? Est-il possible pour le travailleur social de prendre en compte les chocs culturels rencontrés dans la pratique et de dépasser les défis éthiques qui y sont liés sans cet ensemble de possibilité? Nous avons vu que les formules alternatives mises en place dans le cadre de la débrouillardise sociale rejoignent cet espace-là. Dès lors, devrait-on considérer que le risque est nécessaire, et à ce moment-là réfléchir à qui, de l'organisme ou du travailleur social, devrait porter ce risque? Ce sont autant de questions qui peuvent nous amener à penser davantage ces pratiques, et à choisir ou non de les mettre en œuvre.

Synthèse du chapitre V

Ainsi, la mise en dialogue des résultats obtenus et de notre cadre conceptuel nous amène à vérifier les pistes abordées avant notre recherche. À ce propos, nous avons souligné que les zones sensibles mises en avant par Cohen-Émerique (2011), les cinq dimensions des services sociaux à améliorer proposés par Battaglini (2010), ainsi que les filtres de la rencontre abordés par Vatz-Laaroussi (2002) étaient toujours d'actualité. De même, nous avons montré que les éléments mis en avant par Légault et Lafrenière en 1992 étaient toujours pertinents aujourd'hui.

Au-delà-de ces éléments, nous avons cherché à faire émerger de nouvelles pistes de réflexion, ainsi que de souligner d'autres stratégies d'intervention intéressantes. À propos de la réflexion menée, nous nous sommes questionnée sur le fait d'attribuer ou non une culture à l'éthique. Cela nous a permis de faire le lien entre les zones sensibles mises en évidence au sein de nos résultats et les aspects culturels de la morale, ainsi que de questionner la hiérarchisation des savoirs. Nous avons également mis en avant que, si la morale possède une dimension culturelle, l'éthique se situe dans le questionnement, dans la réflexion sur les valeurs qui motivent notre action et que ce questionnement perdrait du sens si on lui attribuait une culture particulière.

Concernant les stratégies d'intervention, nous avons mis en avant trois figures-types d'intervention, à savoir l'intervention normative, l'intervention créative, et l'intervention affranchie. Cela a amené à mieux percevoir comment les valeurs priorisées peuvent influencer l'intervention, tout comme l'expérience professionnelle, la reconnaissance du choc culturel et le jugement clinique. Suite à ces figures, nous avons fait le constat qu'intervenir en marge du cadre ou à sa limite pouvait faire émerger certaines stratégies d'intervention novatrices. Cela nous a conduit à terminer en abordant les pratiques silencieuses et le concept de débrouillardise sociale en tant que stratégies possibles d'intervention dans le cadre d'un dilemme éthique en contexte interculturel.

CONCLUSION

L'écrivain américain Ernest Hemingway écrivait que «*le déplacement majestueux de l'iceberg est dû au fait qu'un neuvième seulement se laisse voir à la surface de l'eau*». À travers cette étude, nous avons pu voir combien la culture est complexe, et comment ses parties immergées sont celles qui prennent le plus de place, qui s'entrechoquent de temps en temps, mais se rencontrent également, occasionnellement, à condition que l'on cherche à les percevoir et à les comprendre.

Dès le début de cette recherche, nous étions intéressées par la possibilité d'aborder le choc culturel des travailleurs sociaux sous l'angle de l'éthique. Nous cherchions à mieux comprendre comment les travailleurs sociaux pouvaient composer avec le choc culturel, ainsi qu'avec les dilemmes éthiques qui y étaient liés. Tout d'abord, en mettant en place la problématique, nous nous sommes intéressées à l'histoire de l'immigration, et au contexte dans lequel elle se déroule présentement au Canada et au Québec. Cela a permis de percevoir différents modèles d'intégration, dont le modèle multiculturaliste adopté au Canada, et le modèle interculturaliste adopté au Québec. Les différentes mesures d'adaptation des services sociaux québécois, publics et communautaires aux personnes immigrantes ont été mises de l'avant, ainsi que les problèmes rencontrés dans la pratique. Cela nous a amenées à interroger la perception des travailleurs sociaux quant à ces services, de même que les défis éthiques liés à la pratique du travail social en contexte interculturel.

En quoi les chocs culturels du travailleur social en contexte interculturel amènent-ils des enjeux éthiques à prendre en compte dans la pratique du travail social? Il s'agit de la question de recherche qui nous a intéressées tout au long de notre démarche. À travers l'élaboration d'un cadre conceptuel concernant cette question, nous avons abordé plus en profondeur la notion de culture, l'approche interculturelle, ainsi que le concept de choc culturel. Cela a permis de mettre en avant que le choc culturel est

l'un des préalables à l'approche interculturelle, et que sa prise en compte peut aider à la prise de conscience d'un dilemme éthique. La clarification des différences entre éthique, déontologie et morale, nous a amené à réaliser que la démarche éthique impliquait toujours un questionnement dynamique sur le sens de l'action, pouvant prendre en compte différentes valeurs. Cela a conduit à approfondir certaines dimensions des services sociaux qui pouvaient être questionnées quant à leur adaptation aux personnes immigrantes (Battaglini, 2010), ainsi que les enjeux éthiques liés au choc culturel des travailleurs sociaux. Ces enjeux traitaient notamment de la mise en place de mécanismes défensifs, rejoignant les filtres de la rencontre (Vatz Laaroussi et al. 2002) abordés dans le même chapitre. Cette réflexion nous a permis de définir deux objectifs de recherche, à savoir identifier les situations faisant émerger des chocs culturels pour les travailleurs sociaux en contexte interculturel et les pistes d'intervention qui en découlent, ainsi qu'identifier les modalités mises en œuvre dans la prise en charge des dilemmes éthiques liés à l'interculturel en travail social et les défis que cela entraîne.

Afin de parvenir à rencontrer ces objectifs, une recherche exploratoire auprès de huit travailleurs sociaux provenant de milieux de travail diversifiés, et ayant des expériences de travail particulièrement variées a été réalisée. À travers une méthodologie qualitative, impliquant des entretiens semi-dirigés et une analyse thématique, nous avons cherché à mieux saisir leur positionnement et leur expérience en lien avec les défis éthiques du choc culturel du travailleur social. Ces entrevues ont été particulièrement riches et ont été décrites dans la section concernant nos résultats. Parmi les résultats saillants, il ressort que le choc culturel n'est pas nécessairement spécifique à une rencontre entre des personnes de pays différents, mais peut aussi avoir lieu entre personnes de la même origine. Malgré tout, nous avons aussi vu que les zones sensibles mises en avant par Cohen-Émerique (2011) étaient toujours à l'œuvre aujourd'hui, et que la rencontre interculturelle semble inciter les intervenants à développer différentes attitudes ou stratégies d'intervention. Parmi celles-ci, on peut

compter le fait de prendre le temps, ou de favoriser la multiplicité des stratégies et une intervention humanisante afin de ne percevoir uniquement la personne à travers la « lunette » de sa culture. De même, afin d'éviter les jugements rapides et de mieux saisir le contexte d'immigration et les repères culturels de l'autre, s'intéresser à sa trajectoire migratoire et à son histoire de vie assure de mieux percevoir la globalité de la situation. Dans la même optique, expliquer les repères et le vécu québécois permet de créer des ponts et de négocier des moyens communs pour intervenir dans le même sens. Le travail en équipe, généralement bien présent en travail social, est également primordial ici, puisqu'il s'agit d'une opportunité de se décentrer, de percevoir la situation sous un autre angle, ainsi que de prendre conscience du choc culturel lorsqu'il a lieu. Le fait de chercher à saisir le sens derrière le comportement de l'autre plutôt que de tirer des conclusions hâtives semble « facile ». Il s'agit pourtant d'un défi important dans un contexte de travail où le temps semble parfois compter et où les intervenants rencontrent plusieurs personnes chaque jour. Ce temps est pourtant nécessaire aussi bien pour intervenir en présence de la personne, que pour prendre conscience soi-même de ce que la relation à l'autre nous fait vivre, notamment en cas de choc culturel.

En effet, à travers nos résultats, nous avons pu voir que le choc culturel du travailleur social constitue l'un des points d'ancrage de la relation entre les professionnels et les personnes immigrantes, puisqu'il influence la perception de l'autre. Toutefois, il constitue également un outil permettant de mieux saisir les enjeux de cette relation. En effet, en le prenant en compte, il devient plus facilement possible de délimiter ce qui appartient à soi, ce qui appartient à l'autre, et de vérifier s'il est possible ou non d'effectuer certains consensus. Cette recherche de consensus met en tension à la fois les valeurs des travailleurs sociaux et celles des personnes immigrantes mais aussi les modalités d'intervention envisagée et le cadre dans lequel elle se situe. Les discours des personnes ayant contribué à notre étude, ont permis de mettre en avant que ce sont les valeurs véhiculées par ces différentes sphères et la priorité qu'on leur attribue

qui amènent des questionnements d'ordre éthique en relation avec la pratique du travail social en contexte interculturel.

Nous savons tous que les valeurs sont, heureusement, propres à changer au cours d'une vie, mais qu'elles font également partie intégrante des fondations de l'identité. Toutefois, alors que les familles peuvent aujourd'hui être amenées à vivre dans plusieurs pays différents, comment trouver un équilibre entre ces différentes valeurs, ces différentes cultures qui se croisent, se mêlent, et s'opposent parfois? Cette incommunicabilité entre les peuples, entre les personnes nées dans le pays et celles qui y ont immigré est-elle irréversible? Si l'approche interculturelle constitue une piste de solution, elle est loin de répondre intégralement à ces enjeux. Prendre davantage en compte la hiérarchisation des valeurs et les rapports de pouvoir mis en œuvre dans l'intervention en contexte interculturel, mais aussi dans la relation entre les personnes immigrantes et la société d'accueil semble également essentiel. Par conséquent, il y aurait matière à retravailler les résultats de cette étude selon un cadre d'analyse systémique prenant en compte ces enjeux de pouvoir ainsi que tous les systèmes impliqués au-delà de la relation intervenant-personne accompagnée. De même, la complexité des questions identitaires n'ayant pas été approfondie ici, il pourrait être intéressant de prendre en compte ce questionnement au sein d'un cadre d'analyse intersectionnel croisant davantage la construction du processus identitaire avec les zones sensibles de la rencontre, et les chocs culturels amenant à des dilemmes éthiques.

À propos de l'éthique, nous avons vu qu'il existe peu de balises spécifiques à l'interculturel, et que le recours aux comités d'éthique n'est pas privilégié tout de suite, les travailleurs sociaux préférant aborder la situation d'abord avec leurs collègues ou leurs supérieurs. Nous avons aussi pu voir qu'au cœur des tensions entre les balises institutionnelles, leurs propres valeurs, et celles des personnes accompagnées, les professionnels pouvaient choisir de mettre en place des pratiques silencieuses, et de se servir ainsi d'une certaine marge de manœuvre pour concilier au

mieux les enjeux en tensions. En approfondissant cette débrouillardise sociale et ces pratiques silencieuses au cours de notre discussion, certaines figures d'interventions ont été dégagées. Le fait que l'éthique puisse appartenir à une culture a été questionné, de même que les efforts restants à effectuer en matière d'adaptation des services sociaux aux personnes immigrantes.

Concernant ce dernier point, nous avons pu voir que le fait de provenir d'un autre pays, et d'être porteur d'une autre culture pouvait représenter un désavantage quant à l'accès aux services sociaux, ou à l'implication dans un suivi en travail social, du fait de la méconnaissance du système, de ses codes, et des attentes implicites des travailleurs sociaux. À ce sujet, nous ne pouvons que suivre les recommandations de Battaglini (2010) qui invite à davantage d'accessibilité, de longitudinalité, de globalité, de réactivité, et de coordination des services. Du fait de l'importance des pratiques silencieuses, nous pouvons également parler de flexibilité et de créativité dans l'intervention. Si la décentration permet la prise en compte du choc culturel, se décentrer de modèles d'intervention « classiques » peut aussi permettre de percevoir toutes les possibilités offertes.

Les différentes figures d'interventions mises en avant montrent bien que chacun se fixe des limites différentes, selon sa perception du choc culturel, l'approche ou la vision de l'intervention en contexte interculturel qu'il privilégie, la place que prend son identité professionnelle au sein de son identité personnelle, et son rapport au cadre. Aller à l'encontre des règles peut parfois être nécessaire, mais ne l'est pas toujours. Il s'agit de travailler avec la marge de manœuvre dont nous disposons, afin d'envisager de nouveaux moyens de parvenir aux mêmes objectifs. C'est en expérimentant cette flexibilité et cette créativité que nous parviendrons à mieux saisir ces opportunités, et à mieux travailler sur l'intégration de moyens prenant en compte à la fois les différents repères culturels québécois, et ceux des personnes venant d'ailleurs. À la flexibilité, la créativité et l'intégration, nous ajouterons également

l'importance de prendre le temps et de disposer d'espaces de réflexion. Si cette notion de temps a été répétée à plusieurs reprises, c'est qu'elle semble ici primordiale. De même disposer d'espaces où il est possible de penser à voix haute, de confronter les points de vue, et de percevoir d'autres aspects des situations est nécessaire pour tomber moins facilement dans les pièges de l'ethnocentrisme ou du culturalisme. Qu'il s'agisse de supervision clinique, de réunions d'équipe, ou de discussions informelles, il est essentiel de pouvoir s'exprimer à propos de situations interculturelles parfois complexes et confrontantes.

Tout comme l'intervention en contexte interculturel, l'éthique est complexe. Elle questionne, mais n'apporte pas de réponse type, pas de marche à suivre spécifique. Elle soulève des interrogations au cas par cas, amenant chacun à peser les « pour » et les « contre », et à trouver un compromis satisfaisant entre les différentes valeurs en tension. Puisque cette recherche traite d'éthique et que notre échantillon est riche, mais limité, nous n'apporterons pas de réponses toutes faites ou de conclusions hâtives, mais nous espérons que les pistes soulevées pourront permettre à chacun de mener sa réflexion, et d'envisager parfois des chemins parfois moins fréquentés pour intervenir. Si la majestuosité de l'iceberg provient de son socle enfoui, il n'appartient qu'à nous d'oser percevoir les possibilités d'intervention en dehors de ce qui est déjà visible.

ANNEXE A

Grille d'analyse -méthode des chocs culturels- (Cohen-Émerique, 2011)

1. Qui sont les **acteurs en présence** dans cette situation interculturelle, leurs identités (âge, sexe, profession, etc.), leurs **types de rapports et ceux qui relient leur groupe d'appartenance**? En quoi sont-ils proches et en quoi sont-ils éloignés?
2. La **situation** dans laquelle se déroule la scène (contexte physique, social, professionnel, psychologique, etc.)
3. Les **sentiments** et éventuellement les comportements qu'ils ont suscités.
4. Les représentations, valeurs, normes, conceptions, préjugés, tout ce qui constitue le **cadre de référence de la personne qui a vécu le choc**.
5. Quelle image se dégage de l'analyse du point 4 concernant la/les personne(s) qui a /ont vécu le choc (neutre, légèrement négative, légèrement ridicule, négative, très négative, "stigmatisante", positive, très positive, réelle, irréaliste...)?
6. Les représentations, valeurs, normes, préjugés, idées, tout ce qui constitue le **cadre de référence de la personne ou du groupe qui est à l'origine du choc**, qui a provoqué un choc chez le narrateur.
7. Cet incident critique **pose-t-il un problème de fond concernant soit la pratique professionnelle**, soit, de façon générale, le respect des différences en situation interculturelle? Peut-on faire quelques propositions pour résoudre cette situation?

ANNEXE B

Documents de référence des travailleurs sociaux québécois

- Déclaration universelle des droits humains (responsabilité commune et projet de société)
- Charte québécoise des droits et libertés de la personne
- Charte canadienne des droits et libertés
- Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
- Code civil du Québec
- Loi sur les services sociaux et de santé du Québec
- Loi de la protection de la jeunesse du Québec
- Code des professions et différents codes de déontologie y afférents
- Code de déontologie de l'OPTSTCQ
- Code de déontologie ACTS

ANNEXE C

**Formulaire de consentement pour une personne majeure et apte à consentir****Identification****Personne responsable du projet**

Étudiante chercheuse: Fabienne Siche

Adresse courriel : fabienne.siche@gmail.com

Téléphone : 514.293.9108

Programme d'études : Maîtrise en travail social

Directrices de recherche : Audrey Gonin – Lilyane Rachédi

Département ou École : École de travail social

Faculté : Sciences Humaines

Préambule

Nous sollicitons votre participation dans le cadre d'un projet de recherche. Cependant, avant d'accepter de participer à ce projet et de signer ce formulaire de consentement, veuillez prendre le temps de tout lire et de considérer attentivement les renseignements qui suivent. Nous vous invitons à poser toutes les questions que vous jugerez utiles à la personne qui sollicite votre consentement, et à lui demander de vous expliquer tout renseignement qui ne serait pas clair pour vous.

But général du projet

Vous êtes invitée, invité à prendre part à un entretien semi-dirigé ayant pour but une meilleure connaissance de votre vécu en tant que travailleuse ou travailleur social.e auprès de personnes immigrantes. Cet entretien abordera le choc culturel du travailleur social, ainsi que ses aspects éthiques.

Ce projet fait partie intégrante d'un mémoire de recherche réalisé dans le cadre de la maîtrise en travail social de L'UQAM.

Tâches qui vous seront demandées

Votre participation consiste à donner une entrevue individuelle au cours de laquelle il vous sera demandé de décrire, entre autres choses, votre expérience passée en tant qu'intervenant, vos observations par rapport à l'intervention en contexte interculturel ainsi que le sens que vous donnez à ce type d'intervention dans le cadre de votre pratique actuelle. Cette entrevue est enregistrée numériquement

avec votre permission et prendra environ entre une heure et une heure et demi de votre temps. Le lieu et l'heure de l'entrevue sont à convenir avec la personne responsable du projet. La transcription sur support informatique qui en suivra ne permettra pas de vous identifier.

Moyens de diffusion

Cet entretien sera analysé et diffusé dans le cadre de notre recherche. Il prendra part aux résultats de recherche de notre mémoire. Si vous le souhaitez, les extraits d'entretien transcrits en verbatim vous seront communiqués lorsqu'ils seront disponibles. De même, il sera possible d'avoir accès à une version électronique du mémoire une fois que celui-ci sera mis en ligne.

Avantages et risques

Votre participation contribuera à l'acquisition de connaissance entourant le choc culturel de l'intervenant social. Il n'y a pas de risque d'inconfort important associé à votre participation à cette rencontre. Vous devez cependant prendre conscience que certaines questions pourraient raviver des émotions désagréables liées à une expérience de travail que vous avez peut-être mal vécue. Une ressource d'aide appropriée pourra vous être proposée si vous souhaitez discuter de votre situation. Vous demeurez libre de ne pas répondre à une question que vous estimez embarrassante sans avoir à vous justifier. Il est de la responsabilité de l'étudiante/chercheure de suspendre ou de mettre fin à l'entrevue si cette personne estime que votre bien-être est menacé.

Anonymat et confidentialité

Il est entendu que les renseignements recueillis lors de l'entrevue sont confidentiels et que seules Fabienne Siche, l'étudiante responsable du projet ainsi que ses directrices de recherche, auront accès à l'enregistrement de votre entrevue et au contenu de sa transcription. Afin de préserver votre anonymat, cette entrevue sera identifiée par un pseudonyme. Le matériel de recherche (enregistrement numérique et transcription codée) ainsi que votre formulaire de consentement seront conservés séparément sous clé par la personne responsable du projet pour la durée totale du projet. Les enregistrements ainsi que les formulaires de consentement seront détruits 5 ans après.

Participation volontaire

Votre participation à ce projet est volontaire. Cela signifie que vous acceptez de participer au projet sans aucune contrainte ou pression extérieure et que, par ailleurs, vous êtes libre de mettre fin à votre participation en tout temps au cours de cette recherche. Dans ce cas, les renseignements vous concernant seront détruits. Votre accord à participer implique également que vous acceptez que l'étudiante/chercheure responsable du projet puisse utiliser les renseignements recueillis dans le cadre de son mémoire de maîtrise, à la condition qu'aucune information permettant de vous identifier ne soit divulguée publiquement à moins d'un consentement explicite de votre part.

Compensation financière

Votre participation à ce projet est offerte gratuitement.

Questions sur le projet et sur vos droits

Vous pouvez contacter l'étudiante responsable du projet pour des questions additionnelles sur le projet. Vous pouvez également discuter avec la professeure responsable du cours des conditions dans lesquelles se déroule votre participation et de vos droits en tant que personne participant à la recherche.

Remerciements

Votre collaboration est importante pour la réalisation de ce projet et nous tenons à vous en remercier.

Signatures

Participante, participant

Je reconnais avoir lu le présent formulaire et consens volontairement à participer à ce projet de recherche. Je reconnais aussi que la personne responsable du projet a répondu à mes questions de manière satisfaisante et que j'ai disposé de suffisamment de temps pour réfléchir à ma décision de participer. Je comprends que ma participation à cette recherche est totalement volontaire et que je peux y mettre fin en tout temps, sans pénalité d'aucune forme, ni justification à donner. Il me suffit d'en informer la personne responsable du projet.

Je souhaite recevoir des extraits d'entretien, sous forme de verbatim, lorsqu'ils seront disponibles :
 oui non

Je souhaite recevoir le lien vers le mémoire en ligne, lorsque celui-ci sera disponible :

oui non

Nom, en lettres moulées, et coordonnées

Signature de la participante, du participant

Date

Personne responsable du projet

Je déclare avoir expliqué le but, la nature, les avantages et les risques du projet à la personne participante et avoir répondu au meilleur de ma connaissance aux questions posées.

Signature de la personne responsable

Date

Un exemplaire du formulaire d'information et de consentement signé doit être remis à la personne participante.

ANNEXE D

APPEL À PARTICIPATION

Projet de recherche

« Le choc culturel du travailleur social en contexte interculturel: défis éthiques »

Résumé et objectifs de la recherche

En tant que candidate à la maîtrise en travail social, je réalise un mémoire de recherche concernant l'intervention interculturelle en travail social, dans le cadre de la maîtrise en travail social de l'UQAM. Je suis particulièrement intéressée par les chocs culturels des travailleurs sociaux intervenant auprès des populations immigrantes, et par les différents défis que cela amène au niveau du cadre d'intervention, mais aussi au niveau de l'identité professionnelle et personnelle de ces intervenants.

À travers cette recherche, je souhaite, entre autres, à répondre aux questionnements suivants : Quels sont les enjeux liés à la culture personnelle et professionnelle des travailleurs sociaux en contexte interculturel? En quoi les repères déontologiques de la profession de travailleur social sont-ils adaptés ou non au contexte et à l'approche interculturelle? Cela me permettra ensuite d'identifier en quoi les chocs culturels des travailleuses sociales et travailleurs sociaux peuvent influencer leurs perceptions des situations, et ce qui peut être mis en place dans le contexte du travail social québécois actuel pour les dépasser.

Profils recherchés

Travailleuses sociales et travailleurs sociaux titulaires d'un baccalauréat ou d'une maîtrise en travail social, membres de l'Ordre, et travaillant auprès des populations immigrantes, dans le milieu communautaire ou institutionnel.

Type de participation

En acceptant d'apporter votre collaboration à ce projet, vous permettez de faire avancer la recherche dans le domaine de l'intervention interculturelle, et acceptez de prendre une part à une entrevue d'une durée d'une heure à une heure et demi, dans le lieu de votre choix. Cette entrevue sera enregistrée et restera entièrement confidentielle.

Pour toutes informations supplémentaires, ou pour des questions concernant la procédure, n'hésitez pas à communiquer avec moi. Je vous remercie de l'attention que vous portez à ce message, ainsi que pour votre précieuse collaboration.

Fabienne Siche, candidate à la maîtrise en travail social
514 293-9108 fabienne.siche@gmail.com

ANNEXE E

Schéma d'entretien

Pratique en contexte interculturel

Questions principales	Questions complémentaires
<ul style="list-style-type: none"> Pouvez-vous me parler des différentes manifestations de l'interculturel dans votre travail? 	<ul style="list-style-type: none"> Considérez-vous votre milieu de travail comme un milieu spécifiquement interculturel? Pourquoi? Quand est-ce que les professionnels ont commencé à s'intéresser à cette question? Comment cela est-il considéré ? Y a-t-il eu des changements au cours des dernières années?
<ul style="list-style-type: none"> Dans quelles situations l'interculturalité est-elle prise en compte dans votre milieu de travail? 	<ul style="list-style-type: none"> Questionne-t-on systématiquement la culture lors d'une situation impliquant une personne migrante? Y a-t-il une approche différente de préconisée concernant les personnes migrantes?

Connaissances et mise en œuvre de l'approche interculturelle

Questions principales	Questions complémentaires
<ul style="list-style-type: none"> Pouvez-vous me parler de ce que vous connaissez concernant les savoirs et savoirs-êtres par rapport à l'approche/intervention interculturelle? 	<ul style="list-style-type: none"> Avez-vous reçu un cours traitant de cette approche lors de votre formation universitaire? Avez-vous bénéficié d'une formation ou de conférences dans le cadre de votre travail? Si vous avez reçu un cours ou une formation, l'appliquez-vous dans votre milieu de travail?
<ul style="list-style-type: none"> Vous sentez-vous suffisamment outillé quant à l'intervention en contexte interculturel? 	<ul style="list-style-type: none"> Quels sont les outils dont vous disposez? Quels sont les outils dont vous aimeriez disposer?

<ul style="list-style-type: none"> • Que pensez-vous du rôle de l'institution par rapport à ce sujet? 	<ul style="list-style-type: none"> • L'institution a-t-elle un rôle à jouer dans le développement de compétences et d'aptitudes inter-culturelles? Est-ce nécessaire? • Ce développement est-il plus personnel à chaque intervenant? • Croyez-vous qu'il devrait y avoir des personnes ressources au sein de l'institution concernant cet enjeu?

Vécu du choc culturel

Questions principales	Questions complémentaires
<ul style="list-style-type: none"> • Parlez-moi de ce que vous connaissez concernant le choc culturel et racontez-moi un exemple concret. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le choc culturel peut-il aussi avoir lieu du côté du travailleur social? • Dans l'exemple que vous racontez, quels sont les acteurs en présence (identité, types de rapports qui les relient à leur groupe d'appartenance, et ce qui les amènent à être proches ou éloignés) ? •
<ul style="list-style-type: none"> • En tant que travailleur social, en avez-vous déjà fait l'expérience? 	<ul style="list-style-type: none"> • Pensez-vous que votre culture personnelle et professionnelle a pu influencer votre perception de certaines situations? Dans cette situation, quel était votre cadre de référence? Le cadre de référence de l'autre? • Quels ont été les sentiments et les comportements que ce choc a suscité? • Vous êtes-vous senti soutenu par vos collègues/superviseurs dans cette situation? • Cette situation a-t-il posé un problème de fond concernant votre pratique professionnelle?
<ul style="list-style-type: none"> • Selon vous, ce choc est-il évitable? Comment? 	<ul style="list-style-type: none"> • Quels outils seraient nécessaires dans cet ordre d'idées? • Croyez-vous que ce choc puisse devenir un outil de travail plutôt qu'un obstacle? Comment?

Relation à l'éthique et la déontologie

Questions principales	Questions complémentaires
<ul style="list-style-type: none"> • Selon votre définition de l'éthique, pensez-vous que celle-ci est-elle abordée dans votre milieu de travail? 	<ul style="list-style-type: none"> • Pouvez-vous me préciser votre définition de l'éthique? Sous quelles formes est-elle abordée? • Existe-t-il des instances traitant des dilemmes éthiques auxquels sont confrontés les intervenants? • Avez-vous l'impression que c'est suffisant?
<ul style="list-style-type: none"> • D'après votre expérience, pensez-vous que les différentes situations impliquant l'interculturel puissent faire émerger des dilemmes éthiques (moraux)? 	<ul style="list-style-type: none"> • Avez-vous déjà vécu une telle situation? • Pouvez-vous me donner des exemples reliés à cela?
<ul style="list-style-type: none"> • Que pensez-vous de l'espace et du soutien offert par votre milieu de travail dans le cas de dilemmes éthiques? 	<ul style="list-style-type: none"> • Avez-vous le temps de réfléchir à ces dilemmes et d'engager des discussions à ce sujet avec vos collègues? • Face à un dilemme éthique en lien avec l'interculturel, comment cela se déroule-t-il habituellement dans votre institution? • Pensez-vous que cela pourrait être amélioré?
<ul style="list-style-type: none"> • Dans le cadre de votre travail, devez-vous respecter un code de déontologie? • Utilisez-vous d'autres repères déontologiques, institutionnels ou législatifs pour guider votre action? • En quoi ces différents repères constituent-ils ou non une base sur laquelle s'appuyer dans le domaine de l'intervention interculturelle? 	<ul style="list-style-type: none"> • Vous souvenez-vous de quelques grands principes de ce code? L'interculturalité y est-elle mentionnée? • À quel code ou documents avez-vous recours dans le cadre de situations litigieuses? • Y avez-vous déjà eu recours? • Pouvez-vous donner un exemple de situation où vous y avez eu recours?
<ul style="list-style-type: none"> • Avez-vous déjà vécu un conflit de valeurs par rapport à ce qui était mentionné dans les repères et votre perception de la situation? 	<ul style="list-style-type: none"> • Pouvez-vous me donner des exemples? • Comment cette situation a-t-elle été traitée? • Dans le cadre de l'intervention interculturelle, pensez-vous que ce cadre pourrait être amélioré? Comment?

<ul style="list-style-type: none"> • Votre cadre et vos pratiques de travail ont-elles été modifiées par l'arrivée de la nouvelle gestion publique? Comment cela se traduit-il au niveau de l'intervention interculturelle? 	<ul style="list-style-type: none"> • Votre milieu de travail fait-il partie des milieux qui ont été réorganisés par la Nouvelle Gestion Publique? • Que pensez-vous des pratiques mises en avant en interculturel par ces nouvelles politiques?

Clôture

Questions principales	Questions complémentaires
<ul style="list-style-type: none"> • Est-ce qu'il y a des difficultés liées à l'intervention interculturelle ou à l'éthique /déontologie que nous n'avons pas abordées et dont vous aimeriez parler? 	

ANNEXE F

Certificat d'éthique et renouvellement

UQÀM Faculté des sciences humaines
Université du Québec à Montréal

Certificat d'approbation éthique

Le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants de la Faculté des sciences humaines a examiné le projet de recherche suivant et l'a jugé conforme aux pratiques habituelles ainsi qu'aux normes établies par le *Cadre normatif pour l'éthique de la recherche avec des êtres humains* (juin 2012) de l'UQAM :

Le choc culturel du travailleur social en contexte interculturel : défis éthiques et déontologiques

Fabienne Siche, étudiante à la maîtrise en travail social

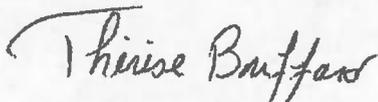
Sous la direction de Audrey Gonin, professeure à l'École de travail social

Toute modification au protocole de recherche en cours de même que tout événement ou renseignement pouvant affecter l'intégrité de la recherche doivent être communiqués rapidement au comité.

La suspension ou la cessation du protocole, temporaire ou définitive, doit être communiquée au comité dans les meilleurs délais.

Le présent certificat est valide pour une durée d'un an à partir de la date d'émission. Au terme de ce délai, un rapport d'avancement de projet doit être soumis au comité, en guise de rapport final si le projet est réalisé en moins d'un an, et en guise de rapport annuel pour le projet se poursuivant sur plus d'une année. Dans ce dernier cas, le rapport annuel permettra au comité de se prononcer sur le renouvellement du certificat d'approbation éthique.

Certificat émis le 25 septembre 2013. No de certificat : FSH-2013-70.



Thérèse Bouffard
Présidente du comité
Professeure au Département de psychologie

Certificat d'approbation éthique

Le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants de la Faculté des sciences humaines a examiné le projet de recherche suivant et l'a jugé conforme aux pratiques habituelles ainsi qu'aux normes établies par le *Cadre normatif pour l'éthique de la recherche avec des êtres humains* (juin 2012) de l'UQAM :

Le choc culturel du travailleur social en contexte interculturel : défis éthiques et déontologiques

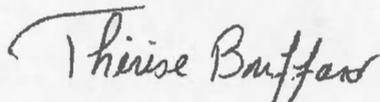
**Fabienne Siche, étudiante à la maîtrise en travail social
 Sous la direction de Audrey Gonin, professeure à l'École de travail social**

Toute modification au protocole de recherche en cours de même que tout événement ou renseignement pouvant affecter l'intégrité de la recherche doivent être communiqués rapidement au comité.

La suspension ou la cessation du protocole, temporaire ou définitive, doit être communiquée au comité dans les meilleurs délais.

Le présent certificat est valide pour une durée d'un an à partir de la date d'émission. Au terme de ce délai, un rapport d'avancement de projet doit être soumis au comité, en guise de rapport final si le projet est réalisé en moins d'un an, et en guise de rapport annuel pour le projet se poursuivant sur plus d'une année. Dans ce dernier cas, le rapport annuel permettra au comité de se prononcer sur le renouvellement du certificat d'approbation éthique.

Certificat émis le 31 octobre 2014. No de certificat : FSH-2013-70.



Thérèse Bouffard
 Présidente du comité
 Professeure au Département de psychologie

BIBLIOGRAPHIE

Anàdon, M. (2006). La recherche dite « qualitative » : de la dynamique de son évolution aux acquis indéniables et aux questionnements présents, *Recherches qualitatives*, 26(1), 5-31.

Auclair, R. (2000). Valeurs et éthique en travail social. Introduction au travail social. J.-P. Deslauriers, et Y. Hurtubise. Québec, Les Presses de l'Université Laval : 237-265.

Association Canadienne des travailleurs sociaux (2005), *Code de déontologie des membres de l'association canadienne des travailleurs sociaux*.

[http://casw-](http://casw-acts.ca/sites/default/files/attachements/Code%20de%20d%C3%A9ontologie%20de%20l%27ACTS.pdf)

[acts.ca/sites/default/files/attachements/Code%20de%20d%C3%A9ontologie%20de%20l%27ACTS.pdf](http://casw-acts.ca/sites/default/files/attachements/Code%20de%20d%C3%A9ontologie%20de%20l%27ACTS.pdf)
(Consulté le 08-08-2015)

Battaglini A. et M. Désy, D. Dorval, L.R. Poirier, M. Fournier, H. Camirand, D. Fecteau.. (2007). *L'intervention de première ligne à Montréal auprès des personnes immigrantes : estimé des ressources nécessaires pour une intervention adéquate*. Montréal : Direction de la santé publique et Agence de la santé et des services sociaux de Montréal,.

Battaglini A. (2010), *Les services sociaux et de santé en contexte pluriethnique*. Anjou : Éditions Saint-Martin.

Bélangier, M. (2002). L'intervention interculturelle : Une recherche de sens et un travail du sens, *Service Social*, 49(1) , 70-93.

Bellot, C., M. Bresson et C. Jette (2013). *Le travail social et la nouvelle gestion publique*. Québec : Presses de l'Université de Québec.

Béra, M. et Y. Lamy (2008). *Sociologie de la culture*, 2e édition, Paris : Armand Colin.

Berger, B. M. (1989). Structuralisme et volontarisme en sociologie de la culture, *Sociologie et sociétés*, 21(2), 177-194.

Bouchard, G. (2012). *L'interculturalisme, un point de vue québécois*. Montréal : Boréal.

Boucher, M. (2000). *Les théories de l'intégration. Entre universalisme et différentialisme. Des débats sociologiques et politiques en France : analyse de textes contemporains*. Paris : L'Harmattan.

Brahmi, B. (2012). L'éthique universelle dans un contexte interculturel : mythe, réalité ou nécessité? *Bulletin Oeconomia Humana*, 10(3). <http://www.crsdd.uqam.ca/Pages/uni103.aspx> Consulté le 28-05-2015.

Bouquet, B. (2004), *Éthique et travail social: une recherche de sens*. Paris : Dunod.

Camilleri, C. et M. Cohen-Émerique (1989). *Chocs de cultures*. Paris : L'Harmattan.

Chevalier, S. et S. Gravel (2002). Utilisation des services de santé et des services sociaux. Santé et bien-être, immigrants récents au Québec : une adaptation réciproque : étude auprès des communautés culturelles, 1998-1999, version révisée. M. Clarkson, R. Tremblay et N. Audet. Québec : Direction de la santé publique, Régie régionale de la santé et des services sociaux. Institut du rapport et de la statistique du Québec et santé : 247-259.

Cohen-Émerique, M. (1993). L'approche interculturelle dans le processus d'aide, *Santé mentale au Québec*, 18(1), 71-91.

Cohen-Émerique, M. (2011). *Pour une approche interculturelle en travail social, théories et pratiques*. Rennes, Presses de l'EHESP.

Cohen-Émerique, M. et J. Hohl (1999). La menace identitaire chez les professionnels en situation interculturelle : le déséquilibre entre scénario attendu et scénario reçu. *Études ethniques au Canada XXI*, 1.

Conseil de la santé et du bien-être (2004). *Qu'est-ce que l'éthique ? Proposition d'un cadre de référence*. Québec : Gouvernement du Québec.

http://www.csbe.gouv.qc.ca/fileadmin/www/Archives/ConseilSanteBienEtre/Propositions/20040917_cet_hique_cfr.pdf. Consulté le 19-07-2013.

Conseil des relations interculturelles (2007). *Avis sur la prise en compte et la gestion de la diversité ethnoculturelle*. Montréal : Bibliothèques et archives nationales du Québec.

<http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/fr/cri/diversite/Avis-prise-compte-gestion-diversite.pdf>. Consulté le 02-07-2013.

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (2011). *Profilage racial et discrimination systémique des jeunes racisés, rapport de la consultation sur le profilage racial et ses conséquences*.

Couturier, Y. et F. Huot (2004). Discours sur la pratique et rapports au théorique en intervention sociale: explorations conceptuelles et épistémologiques, *Nouvelles Pratiques Sociales*, 16(2), 106-124.

Couturier, Y. et F. Huot (2003). L'examen des usages de la théorie en intervention sociale, *Nouvelles Pratiques Sociales*, 16(2), 19-29.

Cuche, D. (1996). *La notion de culture dans les sciences sociales*. Paris : La découverte.

Crépeau, F., D. Nakache, I. Atak (2009). *Les migrations internationales contemporaines. Une dynamique complexe au cœur de la globalisation*. Montréal : Presses universitaires de Montréal.

Crépeau, F. et E. Jimenez (2013). Introduction, *Criminologie*, 46(1), 5-13.

Centre de santé et de services sociaux de la Montagne (2011). *Guide d'intervention clinique : « L'adaptation des services à la diversité culturelle »* Lien URL : http://www.csssdelamontagne.qc.ca/fileadmin/csss_dlm/Publications/guide_diversite_culturelle.pdf Consulté le 07-07-2013.

- Das, Kalpana (1988). Social Work and Cultural Pluralism in Québec : Some Unexplored Issues, *Interculture*, n°100, 30-52.
- Deslauriers, J.-P. et M. Kérisit (1997). Le devis de recherche qualitative. La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques. Poupart, J., J.-P. Deslauriers, L.-H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer et A.-P. Pirès. Boucherville, Gaétan Morin éditeur : 85-111.
- Dufresnes, J. (2012). Charles Taylor ou la passion du juste milieu. *Encyclopédie en ligne de L'Agora*. http://agora.qc.ca/documents/charles_taylor--charles_taylor_ou_la_passion_du_juste_milieu_par_jacques_dufresne. Consulté le 10-07-2013.
- Eckmann, M. et M. Eser Davolio (2002). *Pédagogie de l'antiracisme : Aspects théoriques et supports pratiques*. Genève : Les éditions.
- Fleury, J. (2008). *La culture*, 2e édition. Rosny-sous-Bois : Bréal.
- Fournier, L. (2010). Les migrations internationales, *Sciences Humaines*, (213) Lien URL : http://www.scienceshumaines.com/les-migrations-internationales_fr_24921.html. Consulté le 05-06-2013.
- Godin, J.-F., V. Piché et J. Renaud (2003). L'origine nationale et l'insertion économique des immigrants au cours de leurs dix premières années au Québec, *Sociologie et sociétés*, 35(1), 165-184.
- Gonin, A., J. Grenier, J.-A. Lapierre (2012). Impasses éthiques des politiques sociales d'activation, *Nouvelles pratiques sociales*, 25(1), 166-186.
- Gonin, A. et E. Jouth. (2013). Éthique et travail social : enjeux, concepts et aspects méthodologiques. Le travail social, théories, méthodologies et pratiques. E. Harper et H. Dorvil. Montréal : Presses de l'Université du Québec. 69-88.
- Gratton, D. (2009) *L'interculturel pour tous. Une initiation à la communication pour le troisième millénaire*. Anjou : Éditions Saint-Martin.
- Groupe consultatif interagences en éthique de la recherche (2012). Chapitre 2 : Portée et approche. *Politique du Comité d'éthique de la recherche*. <http://www.ger.ethique.gc.ca/fra/policy-politique/initiatives/tcps2-eptc2/chapter2-chapitre2/>. Consulté le 20-07-2013
- Hatton, T. et J. Williamson (1998). *The age of migration*, New York: Oxford University Press.
- Healy, L. M. (2006). Universalism and cultural relativism in social work ethics, *International Social Work*, 50(1), 11-26.
- Herskovits, M. J. (1967). *Les bases de l'anthropologie culturelle*. Paris : Payot.
- Herskovits, M. J., R. Linton et R. Redfield (1936). Memorandum on the study of acculturation, *American Anthropology*, 38(1): 149-152.
- Journet, N. (2000). Penser la culture, *Sciences humaines*, (110), 23-29.
- Keeley, B. (2009). Les migrations internationales, le visage humain de la mondialisation. *Les migrations hier et aujourd'hui*. Les essentiels de l'OCDE : 21-44.

- Karsz, P. (2011). *Pourquoi le travail social? Définition, figures, cliniques*, 2e édition. Paris : Dunod.
- Kohls, R. (1990). Modèles de comparaison des cultures, *Intercultures*, (9) : 89-105.
- Larivière, C. (2008). *L'impact de la restructuration du réseau sur la pratique professionnelle*. Québec : Université de Montréal et Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec. <https://www.otstcfq.org/docs/default-document-library/rapport-larivi%C3%A8re-2-final.pdf?sfvrsn=0>. Consulté le 05-06-2015.
- Leanza, Y. (2013). La culture comme un iceberg?, *Alterstice*, (3)2.
- Legault, G. et L. Rachédi (2008). *L'intervention interculturelle*. Montréal : Gaëtan Morin.
- Legault, G. et M. Lafreniere (1992). Situations d'incompréhensions interculturelles dans les services sociaux : problématique, *Santé mentale au Québec*, 17 (2)113-132.
- Loiselle, M. (2001/ 4 mars 2016). Figure du « Côtioement des Icebergs ». Communication personnelle, par courriel, avec l'auteure.
- Loriol, M. (1999). Qu'est-ce que l'insertion? Proposition pour la formalisation théorique d'une notion pratique. Qu'est-ce que l'insertion ?, Entre pratiques institutionnelles et représentations sociales. Paris : L'Harmattan, Paris : 7-26.
- Maesschalck, M. (s. d.). *Philosophie et dialogue interculturel*. Lien URL : http://www.google.ca/url?sa=t&rct=j&q=maesschalck%20philosophie%20et%20dialogue%20interculturel&source=web&cd=2&ved=0CDQQFjAB&url=http%3A%2F%2Fperso.cpd.ucl.ac.be%2Fmaesschalck%2Fetudiants%2Ffilo2500-synth.doc&ei=G-d_UdKxH-b_4AO1y4GwCA&usq=AFQjCNG-ZUWXJXEsegD_jKPs46IkeWBQSw&bvm=bv.45645796,d.dmg. Consulté le 06-05-2015.
- Mayer, R. et F. Ouellet (1991). *Méthodologie de recherche pour les intervenants sociaux*. Montréal : Gaëtan Morin.
- Mayer, R., F. Ouellet, M.-C. Saint-Jacques, D. Turcotte . (2000). *Méthodes de recherche en intervention sociale*. Montréal : Gaëtan Morin.
- Ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration du Québec (1990). *Au Québec pour bâtir ensemble, énoncé de politique en matière d'immigration et d'intégration*. <http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/fr/ministere/Enonce-politique-immigration-integration-Quebec1991.pdf>. Consulté le 30-05-2013.
- Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (2015). *Fiche synthèse sur l'immigration et la diversité ethnoculturelle au Québec*. http://www.midi.gouv.qc.ca/publications/fr/recherches-statistiques/FICHE_syn_an2014.pdf. Consulté le 01-08-2015.
- Ministère de la Santé et des Services sociaux (2002), *Programme national de santé publique 2003-2012*. Québec : Direction générale de la santé publique du ministère de la Santé et des Services sociaux. <http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/2002/02-216-01.pdf> Consulté le 06-07-2013.

- Mispelblom, F. (1981). Pistes pour pratiques silencieuses : ébauche d'une méthodologie d'analyse-intervention socio-historique en travail social individuel, *Contradictions*, (29), 71-100.
- Moujoud, E. M. (2015). Économie mondiale et circulations migratoires, *Vivre ensemble*, 22(77). http://cjf.qc.ca/upload/ve_bulletins/3585_a_VE_Art_Mouhoud_No77.pdf. Consulté le 03-08-2015.
- Nduwimana, M. (1998). Entre le marteau et l'enclume, le vécu des intervenantes et intervenants interculturels, *Reflets : revue d'intervention sociale et communautaire*, 4(1), 176-181.
- Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (2015). *Code de déontologie des membres de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec*. http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=3&file=/C_26/C26R286.HTM. Consulté le 08-08-2015.
- Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (2012). *Référentiel de compétences des travailleuses sociales et travailleurs sociaux*, <http://www.otstcfq.org/docs/default-source/cadres-et-guides-de-pratique/nouveau-r%C3%A9f%C3%A9rentiel-ts-2012-19-07-2012-final.pdf?sfvrsn=2>. Consulté le 08-08-2015.
- Pagé, M. (2012). Langue et intégration, *Relations*, 760, 21-22. <http://id.erudit.org/iderudit/67564ac> Consulté le 01-07-2013.
- Paillé, P. et Mucchielli, A. (2008). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales* (2ème ed.). Paris : Armand Colin.
- Paugam, S. (2014), Type idéal - Les 100 mots de la sociologie, *Sociologie*, <http://sociologie.revues.org/248> (consulté le 10 -08-2015)
- Poupart, J., J.-P. Deslauriers, L.-H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer et A.-P. Pirès. (1997). *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques*. Montréal : Gaëtan Morin.
- Piché, V. (2005). Immigration, mondialisation, et diversité culturelle : comment « gérer » la diversité?, *Diversité urbaine*, 5(1), 7-27.
- Quivy, R. et L. Van Campenhoudt (2011). *Manuel de recherche en sciences sociales 3e édition*. Paris : Dunod .
- Ravat, J (2007). Relativismes, universalisme et réalisme en morale. Approches naturalistes, *Tracés. Revue de Sciences humaines*, n.12, 77-89.
- Réseau Conseil Interdisciplinaire du Québec (2005). Comprendre les enjeux de la nouvelle gestion publique. *Réseau Conseil Interdisciplinaire du Québec*, p. 1-9. <http://www.rciq.ca/pdf/Bulletin%202005%20juin.pdf>. Consulté le 2-06-2013.
- Redfield, R., R. Linton, M.J. Herskovits (1936), Mémoire pour l'étude de l'acculturation, *American Anthropologist*, 38 (1). 149-152.
- Rhein, C. (2002), Intégration sociale, intégration spatiale, *L'Espace géographique*, Tome 31, 193-207. www.cairn.info/revue-espace-geographique-2002-3-page-193.htm.

- Rokeach, M. (1979). *Understanding human values: individual and societal*. Introduction, New York : Free Press, 1979, p.1-11.
- Rubbin A. et E.R. Babbie (2013) *Research methods for social work, 8th edition*. Belmont, Cengage Learning:419-433.
- Sassen, S. (2002). Mais pourquoi partent-ils ? Histoires de migrations, *Le monde Diplomatique*, 62, 2.
- Schnapper, D. (2003). L'analyse typologique. Les méthodes des sciences sociales, S. Moscovici et F. Buschini. Paris, Presses universitaires de France : 297-314.
- Siroux, D. (2004). Déontologie. Dictionnaire d'éthique et de philosophie morale, M. Canto-Sperber, Paris : Quadrige, 474-477.
- Statistique Canada (2011). *Immigration et diversité ethnoculturelle au Canada, Enquête Nationale auprès des ménages*. no 99-010-X2011001. <http://www12.statcan.gc.ca/nhs-enm/2011/as-sa/99-010-x/99-010-x2011001-fra.pdf>. Consulté le 14-06-2013.
- Vatz-Laaroussi, M. (2011). Texte préalable au Symposium-Interculturalisme des 25-27 mai 2011, *Le Devoir*, <http://www.ledevoir.com/societe/actualites-en-societe/321877/interculturalisme-2011-les-defis-de-l-immigration-en-region> Consulté le 01-07-2013.
- Vatz Laaroussi, M., L. Pépin et L. Rachédi. (2002). *Accompagner des familles immigrantes : paroles de familles, principes d'intervention et moyens d'action*. Sherbrooke : Presses de l'Université de Sherbrooke.
- Verbunt, G. (2009). *La question interculturelle dans le travail social: repères et perspectives*. Paris : La Découverte.
- Verdier, P. (1999). Morale, éthique, déontologie et droit, *Les cahiers de l'actif*, 276-277, 17-30.
- Wihtol De Wenden, C. (2013). *Le droit d'émigrer*. Paris : CNRS Éditions.
- Xenocostas, S. (2012). Les fruits d'une expertise collective : les formations en interculturel, entrevue par Louise Tremblay. *Entre-vues*, 3(5).