

Université de Montréal

**Conflits intergénérationnels au sein de familles
immigrantes :**
**L'expérience d'une approche de médiation familiale et
interculturelle dans un contexte de protection de la jeunesse**

par

Youmna Malhamé

École de service social

Faculté des arts et des sciences

Essai présenté à la Faculté des arts et des sciences
en vue de l'obtention du grade de Maîtrise
en service social

Juin, 2010

© Youmna Malhamé, 2010

Université de Montréal
Faculté des arts et des sciences

Cet essai intitulé :

Conflits intergénérationnels au sein de familles immigrantes :
L'expérience d'une approche de médiation familiale et interculturelle dans un contexte de
protection de la jeunesse.

Présenté par :
Youmna Malhamé

a été évalué par un jury composé des personnes suivantes :

Marie-Andrée Poirier, directrice de recherche
Professeure agrégée

Gisèle Legault, examinatrice externe
Professeure retraitée

Table des matières

Introduction	1
1. Conflit intergénérationnel/interculturel	4
1.1 Conflit intergénérationnel en contexte interculturel	5
1.1.1 Processus migratoire	6
1.1.2 Intégration au pays d'accueil	8
1.1.3 Difficulté au niveau de la communication	11
1.1.4 Déstabilisation du système familial	12
1.1.5 Attentes des parents versus la réalité vécue	14
1.2. Conflit identitaire	16
1.2.1 Identité culturelle	16
1.2.2 Conflit identitaire vécu par le jeune	18
1.2.3 Conflit identitaire vécu par les parents	20
2. Approche de médiation familiale et interculturelle	23
2.1 Médiation familiale	24
2.1.1 Historique	24
2.1.2 Définition et typologie des conflits	25
2.1.3 Principes et buts	27
2.1.4 Étapes	29
2.1.5 Qualités et rôles du médiateur	31
2.2 Médiation interculturelle	32
2.2.1 Historique	32
2.2.2 Définition	33
2.2.3 Critères et buts	34

2.2.4 Étapes	36
2.2.5 Qualités et rôles du médiateur.....	39
2.3 Projet d'intervention.....	40
2.3.1 Organisation de l'intégration du projet d'intervention au sein de l'équipe	41
2.3.2 Déroulement.....	42
2.4 Avantages et enjeux du projet.....	46
2.4.1 Avantages.....	46
2.4.2 Enjeux	48
3. Intégration de ce projet en contexte de protection de la jeunesse	51
3.1 Intervention interculturelle et protection de la jeunesse	51
3.2 Enjeux et aspects facilitants liés à l'intégration du projet au contexte de protection de la jeunesse	56
3.2.1 Enjeux	56
3.2.2 Aspects facilitants	61
Conclusion.....	65
Bibliographie	68

Remerciements

À la fin de cette expérience, je me dois de remercier plusieurs personnes sans lesquelles ce projet n'aurait pas été le même. Tout d'abord, un grand merci à toute l'équipe *Adolescence 2* du bureau nord-ouest. Merci de m'avoir accueillie si chaleureusement et d'avoir rendu mon stage si agréable.

Un merci particulier à mes deux superviseuses, Nicole Lefebvre et Michèle Chiasson. Dès le début, elles ont su démontrer une grande ouverture face à mon projet et une flexibilité afin de m'accommoder quant à mes besoins. Tout au long de ma démarche, les supervisions m'ont beaucoup apporté et ont été d'une grande richesse. C'est un privilège pour moi d'avoir travaillé avec vous.

À ma directrice de maîtrise, Marie-Andrée Poirier, je lui dois toute ma gratitude pour tout ce qu'elle a fait. Elle a su me guider et me démontrer un réel support tout au long de cette expérience. Ce fut un réel plaisir de travailler avec toi!

Je remercie finalement mes amis, mon amoureux et ma famille qui, par leurs encouragements, m'ont poussée à ne jamais abandonner. Je ne peux m'empêcher de remercier de tout cœur mes parents qui m'ont accompagnée et soutenue, par tous les moyens possibles, pour que je puisse réaliser ce beau projet de maîtrise. Je ne vous dirai jamais assez merci pour vos conseils, votre soutien et pour... les nombreuses heures de corrections de mes travaux!

Introduction

Montréal est une ville aux multiples visages accueillant chaque année de plus en plus de familles immigrantes. Plusieurs de ces familles prennent un jour la décision de quitter leur pays d'origine, en laissant tout derrière eux, afin de venir s'installer au Canada en espérant vivre dans de meilleures conditions. Toutefois, ce projet planifié ne se passe pas toujours comme prévu. Arrivées à destination, ces familles sont parfois rapidement confrontées à de nombreux défis auxquels elles ne s'attendaient pas forcément. Un de ces défis concerne la relation entre les parents et leurs jeunes. En effet, les conflits entre parents et adolescents au sein de familles immigrantes sont fréquents. Ils s'expliquent, entre autres, par l'écart culturel qui se crée entre eux, les jeunes ayant plus de facilité à s'intégrer à la société d'accueil.

Cet intérêt pour l'intervention auprès de familles immigrantes vivant des conflits intergénérationnels provient en grande partie de mon expérience professionnelle. J'ai travaillé pendant deux ans comme travailleuse sociale dans une école secondaire dans le quartier Côte-des-Neiges. Tout au long de cette expérience, une problématique m'a plus particulièrement interpellée, soit les conflits intergénérationnels au sein de familles immigrantes. Plusieurs parents se présentaient à l'école, en crise, affirmant ne plus savoir comment agir avec leur adolescent. En rencontrant ces familles, j'en suis arrivée à certains constats quant à la situation vécue. La plupart de ces parents avaient vécu une coupure avec leur adolescent s'expliquant, en partie, par les différences culturelles qui s'étaient progressivement créées entre eux. Aussi, la majorité des familles avaient vécu certaines embûches lors de l'immigration, comme une désorganisation du système familial ou des difficultés à s'intégrer à la société. De plus, la situation de plusieurs de ces familles dégénérait à un point tel où elles finissaient par faire appel à la direction de la protection de la jeunesse puisque leur jeune se mettait en danger en raison de ses troubles de comportements. Bref, les familles semblaient vivre des réalités similaires et j'avais un réel intérêt à mieux comprendre leur situation. Je souhaitais approfondir mes connaissances sur cette problématique et réfléchir à l'intervention auprès des familles aux prises avec ce genre

de conflits. Je me sentais souvent dépourvue de moyens et je souhaitais combler ce vide. De là m'est venue l'idée d'effectuer une maîtrise sur ce sujet.

Dans le cadre de mon projet de maîtrise, j'ai choisi d'expérimenter une approche de médiation familiale et interculturelle, au Centre jeunesse de Montréal – Institut universitaire (CJM-IU), auprès de familles qui vivent ces difficultés. Le choix de cette approche s'explique en partie par le fait qu'elle semblait pouvoir s'appliquer dans ce genre de situation puisque les conflits vécus étaient souvent des conflits de positions : culture d'origine versus culture du pays d'accueil; besoins des jeunes versus besoin des parents; attentes des jeunes versus attentes des parents, *etc.* J'ai eu l'occasion de faire mon stage au bureau Nord-Ouest du CJM-IU. J'ai été intégrée à l'équipe *Applications des mesures*, avec une clientèle d'adolescents, âgés de 12 à 17 ans. Le mandat de l'intervenant dans ce service est d'aider les différents membres des familles concernés par des situations de compromissions à respecter les mesures volontaires ou ordonnées convenues à l'étape de *l'Évaluation-Orientation*. Le territoire Nord-Ouest dessert les quartiers Saint-Laurent, Ahunatic, Cartierville ainsi qu'une partie de l'Ouest-de-l'Île de Montréal. C'est en raison de la grande concentration multiethnique de ces quartiers que j'ai été dirigée vers ce bureau du CJM-IU.

Il était important pour moi que ce projet puisse à la fois répondre aux difficultés vécues par ces familles, mais aussi qu'il puisse aider les intervenants. Je voulais tout d'abord, approfondir ma compréhension des conflits intergénérationnels dans un contexte interculturel. Aussi, je souhaitais expérimenter une approche de médiation familiale et interculturelle afin d'évaluer si cette approche permettait d'intervenir adéquatement dans ce genre de situation. Finalement, un autre de mes principaux objectifs était de tenir compte, dans mes réflexions, de la réalité à laquelle les intervenants du CJM-IU doivent faire face afin que cette démarche puisse faire sens pour eux et les soutenir dans leur intervention.

Cet essai critique se veut une intégration de la compréhension de cette problématique et de cette approche tout en faisant un lien avec l'expérience de stage. La

première partie de cet essai s'attardera au conflit intergénérationnel/interculturel en présentant, dans un premier temps, les facteurs associés au contexte migratoire qui viennent expliquer la particularité de ce conflit. Dans un deuxième temps, le conflit identitaire vécu par les jeunes et les parents sera exposé. L'immigration entraîne un questionnement quant à son identité et ce conflit identitaire permet de mieux comprendre dans quel contexte se situe la famille lorsqu'il y a présence de désaccord entre parents et adolescents.

La deuxième partie sera consacrée à une présentation des principes de la médiation familiale ainsi qu'à ceux de la médiation interculturelle. Par la suite, je m'attarderai à mon projet d'intervention en décrivant de quelle manière mon projet s'est inséré dans le travail d'intervention de l'équipe, pour ensuite dresser un portrait du déroulement de mon intervention. Finalement, une réflexion sera faite quant aux enjeux et avantages de cette approche.

En dernière partie, une réflexion sur l'intégration de ce projet au contexte du CJM-IU sera présentée. Je m'attarderai tout d'abord à l'intervention interculturelle dans un contexte de protection de la jeunesse. Ensuite, je ferai état des enjeux et des aspects facilitants quant à l'intégration de ce projet dans une telle institution.

1. Conflit intergénérationnel/interculturel

Puisque le conflit intergénérationnel est au cœur du sujet abordé dans cet essai, il est important dans un premier temps de définir ce concept. Un conflit intergénérationnel est un désaccord qui émerge entre des personnes de deux groupes de générations différentes. Dans le cadre de ce projet, il sera plus précisément question de conflits entre parents et adolescents. Afin de mieux comprendre la nature de ces désaccords, il faut s'attarder sur ce qui différencie une génération d'une autre (Tyyskä, 2008).

Différentes caractéristiques divergent d'une génération à une autre, comme l'âge, les repères sociaux, la priorité des valeurs dans la vie, *etc.* Par exemple, il peut exister des différences entre deux groupes générationnels en ce qui concerne les normes de socialisation avec le groupe d'amis. Aussi, au sein d'une famille, les parents peuvent avoir des priorités distinctes de celles de leurs enfants. Certains parents mettent comme priorité pour leur jeune la réussite académique alors que pour ces derniers, le sport peut constituer la priorité la plus importante dans leur vie. Ces conflits s'expliquent donc en partie par des différences significatives sur divers aspects entre ces deux groupes.

Les conflits intergénérationnels entre parents et adolescents se comprennent également par la déstabilisation du milieu familial encouru par la période de l'adolescence. C'est une période bouleversante autant pour les jeunes qui font face à de nombreux changements aux plans physique, et psychologique, que pour leurs parents qui voient leurs jeunes quitter le monde de l'enfance. Cette période est aussi caractérisée par une recherche d'identité et d'autonomie chez les jeunes. Les adolescents cherchent par tous les moyens à prendre une certaine distance par rapport à leurs parents (Guay, 2009). Les amis deviennent alors leur principale référence et leur priorité dans leur vie.

Ce présent chapitre permettra de comprendre dans un premier temps les conflits intergénérationnels dans un contexte particulier, soit le contexte migratoire. L'immigration entraîne en effet différents changements au sein du système familial pouvant expliquer en partie le conflit entre parents et jeunes (Bérubé, 2008; Blanchard, 1999; Breton, 1994).

Dans un deuxième temps, un autre aspect qui se doit d'être abordé dans le but de mieux comprendre le contexte dans lequel se trouvent ces familles est le conflit identitaire. Le fait d'immigrer dans un nouveau pays et dans une nouvelle culture peut amener les membres de la famille à remettre en question leur identité culturelle (Bouche-Florin, Skandrani et Moro, 2007). Afin de saisir le sens de ce conflit, il faudra tout d'abord définir ce qu'on entend par identité culturelle pour ensuite tenter de comprendre le conflit vécu par les parents et par les jeunes.

Tout au long de ce premier chapitre, des exemples de situations familiales, rencontrées lors du stage, seront donnés afin d'illustrer les propos mentionnés.

1.1 Conflit intergénérationnel en contexte interculturel

Les conflits entre parents et adolescents peuvent être vécus dans toutes les familles, toutes origines confondues. Toutefois, lorsqu'il est question de conflits intergénérationnels vécus dans les familles immigrantes, pour bien comprendre la situation, il faut tenir compte du contexte migratoire de ces familles. En effet, d'autres facteurs sont associés à ce contexte particulier et peuvent apporter un certain éclairage à ces conflits (Bouche-Florin et coll., 2007; Legault et Rachédi, 2008).

Ainsi, cette partie du présent chapitre présentera différents aspects, à prendre en considération en intervention interculturelle, pouvant amener certaines explications aux conflits intergénérationnels. Il sera tout d'abord question du processus migratoire, suivi de l'intégration au pays d'accueil, des difficultés liées à la communication, de la déstabilisation du système familial et finalement, des attentes des parents versus la réalité vécue.

1.1.1 Processus migratoire

Chaque année, des milliers de familles décident, volontairement ou involontairement, de quitter leur pays d'origine pour immigrer aux quatre coins du monde. Plusieurs d'entre elles choisiront le Québec comme terre d'accueil. Cette décision d'émigrer s'explique par différentes raisons comme la situation instable du pays au plan économique et politique, un conflit armé ou l'espoir d'un meilleur avenir pour leurs enfants (Legault et Rachédi, 2008). Toutes les familles rencontrées lors de ce stage ont dû quitter leur pays en raison de conflits politiques. Ce choix était majoritairement involontaire, mais était également accompagné d'un souhait d'offrir un environnement plus stable à leurs enfants et plus prometteur au plan académique.

Le processus migratoire englobe les différentes étapes d'un projet d'immigration du moment où l'idée de quitter le pays émerge jusqu'à la phase d'adaptation. Il est divisé en trois parties : prémigratoire, migratoire et postmigratoire (Legault et Rachédi, 2008). Chacune de ces étapes a son importance puisqu'elles influenceront grandement l'adaptation de la personne durant les mois et les années qui suivront son arrivée. S'intéresser au processus migratoire permet d'apporter un certain éclairage aux conflits vécus dans les familles.

La période prémigratoire fait référence à toute la situation vécue dans le pays d'origine qui vient expliquer la décision d'émigrer (Legault et Rachédi, 2008). Les motivations d'une famille de quitter le pays d'origine auront une grande influence sur l'adaptation de cette dernière. Il y a, par exemple, une grande différence entre une famille qui décide volontairement d'immigrer afin d'offrir de meilleures possibilités d'avenir à leurs enfants et une famille forcée de s'enfuir de son pays en raison de guerres ou de conflits internes. Certaines familles peuvent avoir subi des atrocités dans leur pays et ces traumatismes les suivront pendant longtemps (Barudy, 1992). Tout le vécu dans le pays d'origine aura son poids dans l'intégration des familles. D'autres familles quittent leur pays en ayant des attentes élevées par rapport au pays d'accueil. Elles décident de laisser famille et amis dans

l'espoir de vivre plus heureuses. Si ces familles rencontrent des difficultés avec leurs adolescents arrivées ici, ces conflits peuvent être amplifiés par le poids de cette décision d'avoir tout laissé pour les enfants. Les parents peuvent en vouloir à leurs enfants et ont parfois tendance à leur rappeler, en situation de conflits, tous les sacrifices qu'ils ont faits pour eux. Les parents donnent l'impression qu'ils attendent une certaine redevance de la part de leurs enfants.

La personne qui quitte son pays d'origine porte également avec elle l'opinion de la communauté et de sa famille face à ce départ. C'est une décision importante ne faisant pas toujours l'unanimité, parfois au sein même du clan familial. C'est le cas d'une famille rencontrée. Le père de la famille avait initié cette décision et Mme n'était pas d'accord. Elle a attendu quatre ans avant de venir rejoindre son mari avec les enfants. La famille a vécu des conflits avec une de leurs filles à la période de l'adolescence. Mme n'a pu s'empêcher de rappeler à plusieurs reprises, au cours de l'intervention, qu'elle était contre ce projet d'immigration. La tension vécue par le couple à ce sujet s'est par la suite camouflée à travers les conflits avec leur adolescente. Cet exemple permet de démontrer comment les différentes raisons ainsi que le contexte entourant le départ du pays peuvent avoir un impact majeur sur le niveau d'adaptation de chacune de ces familles.

La période migratoire est le voyage effectué entre le pays d'origine et le pays d'accueil. Il arrive que ce voyage se fasse dans des conditions difficiles ou encore que la famille ait à transiter par certains endroits (camps de réfugiés, pays de transit, *etc.*). Cette période est souvent caractérisée par une séparation entre les différents membres d'une même famille puisque, dans la plupart des situations, ils n'émigrent pas tous ensemble. C'est le cas de plusieurs familles rencontrées. Cette séparation se comprend souvent par le fait qu'un des parents fait un premier voyage dans le but de s'assurer des possibilités qui s'offrent pour la famille : emploi, logement, écoles, formalités d'immigration, *etc.* Il faut également comprendre qu'il est très dispendieux d'acheter des billets d'avion à tous les membres de la famille. La réunification est toutefois souvent difficile, et ce, pour différents motifs. Un écart culturel peut s'être créé entre les membres d'une famille, l'intégration

ayant déjà débuté pour certains d'entre eux (Legault et Rachédi, 2008). Il arrive que cette séparation dure plusieurs années. Dans une des familles rencontrées, la jeune adolescente n'avait pratiquement pas connu son père parce que ce dernier avait quitté le pays d'origine alors qu'elle n'avait que quelques années. La réunification familiale s'est faite alors que la jeune commençait à peine son adolescence. La relation se doit d'être reconstruite dans de pareilles situations et le risque de déclenchement de conflits est plus élevé.

La dernière étape du processus migratoire est la période postmigratoire. Cette étape débute au moment même où la personne met les pieds dans le pays d'accueil et se poursuit durant les premiers mois, voire les premières années. Le processus d'adaptation dépend de plusieurs facteurs : références et soutien de différents organismes pour les aider, recherche de logement, recherche d'emploi, intégration scolaire des enfants, apprentissage de la langue du pays d'accueil, *etc.* Bien entendu, chaque famille vivra différemment son intégration, mais il vaut toutefois la peine de s'y attarder (Legault et Rachédi, 2008).

1.1.2 Intégration au pays d'accueil

Lorsqu'une famille arrive dans un nouveau pays, elle doit s'intégrer à la nouvelle société, et ce, à différents niveaux : intégration professionnelle, socio-économique, linguistique, familiale, communautaire, *etc.* Cette intégration représente souvent de grands défis pour ces familles (Legault et Fronteau, 2008).

Une des principales contraintes rencontrées par un grand nombre de familles immigrantes est l'insertion professionnelle. L'immigration économique constitue 65 % de l'immigration totale au Québec. Cette catégorie d'immigration a pour but de contribuer au développement économique et démographique du Québec. La sélection des immigrants se fait principalement par leur niveau académique et leur expérience professionnelle (Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, 2009). Ce sont donc des personnes qualifiées et scolarisées qui arrivent au pays, mais elles sont toutefois assez

rapidement confrontées aux nombreuses difficultés à se trouver un emploi dans leur domaine. La non-reconnaissance des diplômes et le manque d'expérience locale sont les deux principales barrières à leur intégration (Vatz-Laaroussi, 2008). Plusieurs nouveaux arrivants faisant face à ces obstacles finissent par se trouver un petit boulot hors de leur domaine de compétences, par obligation, afin de pouvoir subvenir aux besoins de leur famille. Cette difficulté à s'intégrer professionnellement ajoutée à une grande déception peut créer un stress sur le plan familial et peut être à l'origine de nombreux conflits (Bérubé, 2008). C'est le cas d'une des familles suivies. Le père de famille, n'ayant pu se trouver un emploi dans son domaine et ne maîtrisant pas assez bien ni le français ni l'anglais, a fini par se trouver un emploi comme camionneur. Ce travail l'amène à devoir souvent quitter le nid familial durant de longues périodes de temps. Cette situation a grandement affecté la famille, puisque les trois adolescentes de la famille se sont retrouvées sans encadrement, car dans cette famille, c'est monsieur qui détenait l'autorité. Les difficultés n'ont pas tardé à se faire sentir. Ce n'est qu'un exemple des enjeux que peuvent rencontrer les familles faisant face à des obstacles au niveau de l'intégration économique. Ceci ne fait qu'agrandir le risque de voir émerger des conflits intergénérationnels (Tyyskä, 2008).

Un autre enjeu rencontré par bon nombre d'immigrants est la barrière de la langue. Au Québec, le fait de ne pas maîtriser le français est un obstacle majeur à leur intégration puisque, dans notre société, une grande importance est mise sur l'usage du français (Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, 2008). Il est vrai que le gouvernement tente d'aider les nouveaux arrivants en leur offrant des cours, mais malheureusement, ces cours ne correspondent pas à la réalité des familles. Les horaires des cours ne les accommodent pas toujours puisqu'ils doivent jongler entre le travail et les obligations familiales. Une autre difficulté constatée lors du stage est le manque d'accompagnement adéquat tout au long du processus d'apprentissage du français. Les nouvelles familles immigrantes reçoivent souvent, dès leur arrivée à l'aéroport, des documents des agents d'immigration les informant, entre autres, des démarches à effectuer

pour la francisation. Toutefois, lorsque ces familles ne maîtrisent ni le français, ni l'anglais, il leur devient très difficile de suivre tout le processus. Une mère rencontrée, vivant au Canada depuis plus de sept ans, avait commencé à se renseigner sur les cours de français à son arrivée, mais n'a pas été en mesure de poursuivre sa recherche parce qu'elle s'est retrouvée dépourvue de moyens en raison d'une mauvaise compréhension des étapes à suivre lors du processus. Il faut reconnaître qu'il existe des ressources en matière de francisation et même une aide financière pour les personnes qui souhaitent entreprendre cette démarche. Le problème se trouve davantage dans la manière dont les nouveaux arrivants sont référés à ces organismes ainsi que dans le manque d'accompagnement qui leur est offert.

La motivation et l'effort que les différents membres de la famille mettent de l'avant afin de tenter de s'adapter à la nouvelle société sont d'autres facteurs pouvant influencer leur intégration. Le niveau d'intégration des différents membres de la famille peut être à l'origine de conflits intergénérationnels. Par exemple, le stress engendré par la difficulté pour les parents de se trouver un emploi et de s'insérer professionnellement peut occasionner des tensions familiales. Plus une famille rencontre de difficultés à s'intégrer, plus les probabilités qu'elle s'identifie négativement au pays d'accueil augmentent. Aussi, il n'est pas rare de constater que les jeunes ont davantage de facilité à s'intégrer à la société d'accueil que leurs parents (Tyyskää, 2008). Le besoin de socialisation au sein de leur groupe d'amis est souvent une grande motivation à s'intégrer. Les parents, quant à eux, ont tout un bagage culturel avec eux, datant de nombreuses années, qui influence leurs choix et leurs actions. Plusieurs tensions familiales sont en lien avec l'écart culturel qui se crée entre les parents et les jeunes dans ce genre de situation. Cet écart culturel peut se comprendre par le fait que les parents ont inculqué à leurs enfants les valeurs, les coutumes ainsi que les traditions culturelles de leur pays d'origine. Arrivés dans le nouveau pays d'accueil, ils voient leurs jeunes commencer à adhérer à la nouvelle culture et à délaisser peu à peu les traditions de leur pays d'origine (Bérubé, 2008). Cette réalité peut une fois de plus

augmenter le risque de conflits intergénérationnels. Ce décalage culturel a pu être perçu auprès de toutes les familles rencontrées.

1.1.3 Difficulté au niveau de la communication

Comme il a déjà été mentionné, une des principales difficultés que rencontrent les nouveaux immigrants est la barrière de la langue. Bien entendu, ceci concerne plus particulièrement les personnes ne maîtrisant ni le français, ni l'anglais. Cette difficulté les suit partout : recherche d'emploi, intégration à la communauté, démarches à effectuer, *etc.* Mise à part cette barrière au niveau de leur intégration sociale, les difficultés liées à la langue rejoignent également les parents dans leur relation avec leurs adolescents (Tyyskä, 2008). En effet, les enfants maîtrisent souvent beaucoup plus rapidement la langue du pays d'accueil puisqu'ils l'apprennent à l'école ainsi qu'avec leurs amis. Il n'est pas rare de voir certains jeunes abandonner peu à peu leur langue d'origine, ayant moins souvent l'opportunité de l'utiliser, ailleurs qu'au domicile familial. La communication devient ainsi de plus en plus difficile entre les jeunes et leurs parents. J'ai été témoin lors de ce stage, de jeunes qui se permettaient d'insulter leurs parents devant eux, en sachant que de toute manière leurs parents ne comprendront pas leur propos. Ce genre de comportement a été observé lors de rencontres avec une famille dont les parents ne comprenaient pas le français. De plus, il est fréquent de voir des jeunes être appelés à jouer le rôle d'interprète entre l'école et la maison. Ceci peut, encore une fois, être propice aux conflits, puisque ce privilège permet aux jeunes de sélectionner, en leur faveur, l'information qu'ils souhaitent transmettre à leurs parents (Altamirano, 2007; Tyyskä, 2008). Aussi, lorsqu'il y a présence de fratrie, les jeunes prennent l'habitude avec le temps de se parler entre eux en français ou en anglais. Les parents se retrouvent ainsi coupés de tous ces échanges. Le dialogue entre les jeunes et leurs parents devient limité.

1.1.4 Déstabilisation du système familial

Un autre facteur associé aux conflits intergénérationnels est une désorganisation des règles familiales et de la dynamique familiale pouvant survenir lors de l'immigration (Barudy, 1992; Legault et Rachédi, 2008). Il est connu qu'à la période de l'adolescence, les jeunes ont tendance à défier toute autorité parentale au nom de leur désir d'autonomie et de liberté. Le système familial est perturbé par ce changement de comportement à la période de l'adolescence. Lorsqu'une famille émigre dans un nouveau pays, elle est également confrontée à un déséquilibre familial en plus de devoir faire face aux difficultés normales de la période d'adolescence. Ce déséquilibre s'explique entre autres par les différences en termes de normes sociales qui existent d'une société à l'autre. Il y a des différences notables à prendre en considération entre les sociétés occidentales et les sociétés non occidentales. Par exemple, l'enfant en occident est considéré comme un citoyen à part entière et ses parents ont le devoir de lui offrir un environnement sécuritaire et propice à son développement. L'État, quant à lui, a comme mandat d'intervenir dans le cas où les parents n'exercent pas adéquatement leurs responsabilités. Dans le cas des sociétés non occidentales, l'enfant relève généralement de sa famille et de sa communauté. Ce sont les parents qui ont toute la responsabilité de veiller à la sécurité et au développement du jeune. L'État n'intervient pas ou peu dans ce domaine (Chiasson-Lavoie et Roc, 2000; Hassan et Rousseau, 2005). Ceci permet d'apporter une explication au fait que certains parents peuvent se sentir complètement déboussolés quand ils immigrerent d'une société non occidentale à une société occidentale. Ces différences de normes peuvent être à différents niveaux tels que l'hierarchie familiale ou le rôle entre les sexes (Altamirano, 2007).

Par ailleurs, un autre aspect qui diffère d'un pays à l'autre est lié à l'éducation des enfants ou aux schèmes de références des systèmes socioculturels. Dans certaines cultures, l'éducation des enfants est la responsabilité de la famille élargie (Hassan et Rousseau, 2005). L'immigration oblige ces familles à devoir se réorganiser de manière à ne pas

négliger l'éducation des enfants sans pour autant pouvoir compter sur une aide extérieure (Bouche-Florin et coll., 2007). Cet aspect a pu être directement observé auprès de familles rencontrées. Une d'elles provenait de la Mauritanie, pays de l'Afrique de l'Ouest, où l'éducation des enfants se fait par toute la communauté. Lorsqu'un parent rencontre une difficulté avec un de ses enfants, il fait appel à un conseil de famille, ne regroupant pas que la famille, mais également des membres de la communauté. Ils se parlent et s'entendent sur des solutions. Le jeune est alors appelé à s'engager devant toute la communauté à corriger son comportement. Arrivé au Québec, le père de cette famille en question s'est retrouvé tout seul avec ses enfants. Il a tenté en vain de reproduire ces conseils de famille, mais il s'est vite rendu compte qu'ils n'avaient pas le même impact auprès de ses enfants. Ce père de famille s'est retrouvé complètement déstabilisé par cette nouvelle réalité, n'ayant pas le support de sa communauté.

Une autre différence en matière d'éducation s'observe entre les diverses sociétés et se rattache au concept de punition corporelle. Plusieurs familles immigrantes sont originaires de pays où la punition corporelle est couramment utilisée comme méthode éducative. Le geste posé n'a pas de connotation violente, mais a plutôt comme but de faire comprendre au jeune que son comportement est inadéquat et qu'il ne devrait pas être reproduit (Hassan et Rousseau, 2005). Arrivées au Canada, ces familles sont confrontées à une culture et à un cadre législatif très différent de leur pays d'origine (Chiasson-Lavoie et Roc, 2000). Au Canada, la loi stipule que la correction physique envers les enfants n'est pas tolérée puisqu'elle peut compromettre sa sécurité et son développement. En comprenant qu'ils ne peuvent plus utiliser ce genre de moyens, ces familles se retrouvent désorientées et les parents ont l'impression de perdre le contrôle sur leur adolescent. Les parents sont également confrontés à la réaction de leurs jeunes face à cette loi. En effet, les jeunes ne se gênent pas d'utiliser cette loi en leur faveur. Il n'est pas rare de surprendre certains jeunes, lors de disputes familiales, menacer leurs parents d'appeler la police. Ce comportement peut aussi contenir un double sens. Les jeunes tentent parfois d'envoyer comme message à leurs parents qu'ils ne tolèrent plus les méthodes coercitives physiques et qu'il existe

d'autres moyens éducatifs. Être sensible à ces aspects permet de mieux comprendre le contexte dans lequel le conflit se vit. Dans le cadre de ce stage, la majorité des familles rencontrées ont vécu ce genre d'incompréhensions et de déstabilisation lié à la loi. Dans toutes les situations, un signalement a été retenu, entre autres pour violence physique. En discutant avec ces familles, elles m'expliquent que ce genre de comportement est considéré comme éducatif dans leur pays, mais comprennent qu'ici, cela n'est pas toléré. Il y a tout un travail à faire avec ces familles afin de les amener à trouver d'autres moyens d'éducation, tout en respectant leurs règles familiales.

1.1.5 Attentes des parents versus la réalité vécue

Les raisons qui amènent les familles à immigrer ont déjà été présentées. Pour bien comprendre la situation de ces familles et tenter de situer l'origine des conflits intergénérationnels, il est important de faire le pont entre les raisons de l'immigration et les attentes des parents versus la réalité vécue une fois arrivés ici. Comme mentionné, une des principales motivations de toutes ces familles d'immigrer au Canada est l'espoir d'offrir un meilleur avenir à leurs enfants. La stabilité financière peut également faire partie des attentes des parents avant de quitter leur pays d'origine. Ils s'attendent à avoir de meilleures conditions de vie (Barudy, 1992; Battaglini, 2000). Toutefois, la plupart de ces familles ne prennent pas conscience du fait que changer de pays signifie également changer de culture et de repères, et ce, pour tous les membres de la famille (Battaglini, 2000; Vatz-Laaroussi, 2008). Ils s'aperçoivent, par exemple, que les valeurs transmises aux jeunes peuvent différer d'un pays à l'autre (Poirier, 2000). Prenons l'exemple du milieu scolaire. À l'école, les jeunes reçoivent l'éducation à la sexualité et sont sensibilisés aux méthodes de contraception ainsi qu'aux maladies transmises sexuellement. Les jeunes peuvent alors comprendre comme message qu'il est normal que des jeunes de leur âge aient des relations sexuelles. Cela peut cependant aller à l'encontre de l'éducation de leurs parents, car, dans

certaines cultures, les parents accordent une grande importance à la virginité avant le mariage et les jeunes se retrouvent alors coincés entre deux discours. Cet exemple permet de démontrer que le choc vécu par les parents, quant à certaines pratiques du pays d'accueil, est une réalité à laquelle ils étaient mal préparés.

De plus, un des sujets souvent conflictuel au sein des familles immigrantes est l'insistance des parents auprès de leurs jeunes sur la réussite scolaire (Tyyskä, 2008). Comme il a déjà été dit, l'espoir d'un avenir meilleur pour les enfants est souvent au cœur de la décision d'émigrer. Les parents réalisent la chance qu'ont leurs enfants de pouvoir poursuivre leurs études, chance qu'eux-mêmes n'ont pas forcément eue durant leur jeunesse. Ils transfèrent ce rêve à leurs enfants et en font leur priorité numéro un. Les jeunes, pour leur part, n'ont pas nécessairement les mêmes priorités que leurs parents. Des conflits peuvent alors émerger à ce niveau. Ce genre de conflit a particulièrement été observé auprès d'une famille suivie lors du stage. La mère de cette famille n'a jamais eu la chance d'aller à l'école. Très jeune, elle a eu la responsabilité de s'occuper de la maison et de ses frères et sœurs. Derrière cette insistance auprès de ses filles quant à l'importance des études, cette mère a été en mesure de leur expliquer qu'elle souhaite de tout cœur qu'elles n'aient pas à vivre la même situation qu'elle a vécue. Il n'est toutefois pas toujours évident pour les enfants d'intégrer ce message et ce sujet devient souvent source de conflits.

Les parents prennent conscience de tous les changements occasionnés par l'immigration. Ils sont parfois déçus de constater que leurs attentes ne trouvent pas nécessairement réponse. Ils tentent de s'adapter à tout cela, mais ils ne sont pas nécessairement prêts à changer leurs habitudes et leurs façons de faire. Ils essayent de continuer à vivre avec leurs mêmes repères, mais dans un environnement complètement différent (Bouche-Florin et coll., 2007).

1.2. Conflit identitaire

Un autre aspect à prendre en considération dans la compréhension du conflit entre parents et adolescents au cœur des familles immigrantes est le conflit identitaire. Il se définit par une période à travers laquelle passe une personne lorsqu'elle se remet en question par rapport à sa propre identité. Ce conflit peut survenir à différentes étapes de la vie, entre autres à la période de l'adolescence. Le conflit identitaire peut être de plusieurs ordres : personnel, professionnel, culturel, *etc.* Changer de pays peut entraîner des questionnements quant à son identité. Afin de mieux cerner le conflit identitaire culturel, il importe dans un premier temps de définir le concept d'identité culturelle. Dans un deuxième temps, une description de ce conflit vécu par les jeunes et par les parents sera faite.

1.2.1 Identité culturelle

L'identité culturelle fait référence au fait de s'identifier à une culture. Elle peut être définie comme « le sens d'appartenance à un groupe humain où sont partagées avec les autres membres d'un groupe valeurs, façons d'être et d'agir, émotions, pratiques sociales et coutumes, manières et langues » (Mvilongo, 2001). Chaque culture possède des coutumes, des traditions et des valeurs auxquelles les personnes s'identifient. Selon Moro (dans Bouche-Florin, 2007), l'identité culturelle est « une construction dynamique et à renouveler constamment dans la relation à l'autre » (p.214). Cela veut dire que notre identité culturelle n'est pas statique, mais en continuel mouvement et qu'elle est influencée par les nouvelles rencontres tout au long de notre vie. On peut imaginer que l'immigration dans un nouveau pays et la multiplicité des nouvelles rencontres entraînent un questionnement identitaire (Bouche-Florin et coll., 2007).

Lorsqu'il est question d'identité culturelle, il faut faire attention de ne pas tomber dans le piège de généraliser une culture à l'ensemble de la population (Bélanger, 2002). Chaque personne s'identifie différemment à une même culture. Certaines notions peuvent rejoindre la majorité de la population ciblée, mais il n'est pas dit que tout le monde va nécessairement adhérer aux mêmes pratiques. Par exemple, de manière générale, il ne serait pas faux d'affirmer que la famille occupe une place importante au sein de la culture libanaise. Cependant, ce ne sont sûrement pas tous les Libanais qui s'identifient de cette manière à la culture libanaise. C'est ce qu'on appelle l'hétérogénéité culturelle. Ce concept s'intéresse au sens que chaque personne donne à son identité culturelle (Bélanger, 2002). Un autre exemple, si on demandait à deux Québécois de parler de leur identité culturelle, ils ne nommeraient sûrement pas les mêmes aspects. Néanmoins, si on leur demandait de nommer des particularités de la culture québécoise, il y a plus de probabilité qu'ils identifient des points communs.

L'identité culturelle fait référence, d'une manière générale à la culture du pays, et de manière plus spécifique à l'intériorisation qu'en fait chaque personne (Bélanger, 2002). Barudy (1992, p.49) affirme que : « chaque famille porte dans sa valise une culture, qui lui est propre tout en appartenant à une culture plus large ». L'identité culturelle d'un pays se traduit par les valeurs, les traditions et les coutumes se reflétant dans différentes sphères publiques. Ainsi, les politiques gouvernementales d'un pays sont souvent teintées de cette identité. Par exemple, plusieurs valeurs de la société québécoise sont reflétées dans la Loi sur la protection de la jeunesse : protection des enfants, respect des besoins de base, équité et justice, *etc.* À l'inverse, l'identité culturelle peut elle aussi être teintée par la situation du pays. Les conflits politiques ou les idéaux d'un gouvernement peuvent avoir leur poids dans la question identitaire (Tremblay et Parazelli, 2001). Ce point peut être illustré par toute la polémique qu'il y a à chaque fois qu'un pays décide d'aller en guerre (comme le Canada et les États-Unis qui sont allés en guerre contre les talibans en Afghanistan). Tout le débat tourne en quelque sorte autour de l'identité culturelle du pays : est-ce que le Canada

est un pays qui prône la guerre? Bref, les décisions politiques sont susceptibles d'avoir une influence sur l'identité culturelle.

L'immigration entraîne ainsi inévitablement un questionnement quant à l'identité culturelle. L'arrivée dans un nouveau pays confronte les personnes à de nouveaux schèmes de référence : normes, valeurs, coutumes, traditions, *etc.* (Bouche-Florin et coll., 2007). Dans le cas d'une immigration familiale, chaque membre vivra différemment cette confrontation à la nouvelle culture qui dépendra de différents facteurs, dont l'âge, la personnalité, l'enracinement à la culture d'origine, *etc.* Un aspect qui influencera grandement cette remise en question identitaire est l'écart entre les deux cultures. Plus les normes de la société d'accueil et celles du milieu familial sont différentes, plus il y a de risques que la famille s'identifie négativement au pays d'accueil. Les prochaines parties illustrent plus précisément comment ce conflit identitaire est vécu par les jeunes et par les parents.

1.2.2 Conflit identitaire vécu par le jeune

La période de l'adolescence est caractérisée par un questionnement identitaire chez les jeunes. Cette période peut être la source de conflits entre adolescents et parents. Ces derniers ne reconnaissent plus leurs jeunes et ils doivent tenter d'accepter ce changement à la fois physiologique et psychologique. En plus de prendre une certaine distance de leurs parents, les jeunes s'éloignent du même coup de leur culture d'origine. Comme il a été mentionné, plus les deux cultures sont différentes l'une de l'autre, plus le jeune vivra difficilement ce conflit, ce tiraillement. Les jeunes se sentent souvent pris entre le désir de satisfaire les attentes des parents et leur besoin de se rapprocher de leurs amis (Mançó et Freyens, 2008; Tyyskä, 2008). Durant cette période, le jeune est amené à entreprendre des négociations identitaires et tentera d'identifier les aspects de chaque culture qui correspondent à sa personnalité (Bouche-Florin et coll., 2007). Les négociations peuvent se

comprendre par un choix que le jeune est amené à faire entre les deux cultures. Ces négociations peuvent être source de conflits entre jeunes et parents. En effet, plus les jeunes s'éloignent de leurs parents, plus le risque de conflits est élevé. Les parents souffrent de constater que leurs enfants ne partagent plus les mêmes valeurs et normes qu'eux.

Certains auteurs ont développé la théorie du *self dialogue* afin de rendre compte de ces conflits vécus par les jeunes et les migrants. Selon cette théorie, la personne qui immigré dans un nouveau pays est confrontée à différentes « voix » individuelles et collectives qui la mettent devant des situations contradictoires. Un jeune adolescent immigrant est ainsi amené à devoir tenir compte de différentes « voix » qui proviennent de divers milieux : parents, amis, pays d'accueil, pays d'origine, *etc.* Il reçoit différents messages de part et d'autre qui le mettent en situations conflictuelles. Ceci nécessite alors un processus de négociation et de médiation identitaire (Bouche-Florin et coll., 2007). L'exemple de la notion de « liberté » des jeunes témoigne bien de la diversité des messages reçus. Dans certains pays non occidentaux, le jeune est sous la responsabilité de ses parents jusqu'au jour où il se marie et quitte le domicile familial. Ses parents lui envoient donc ce message d'une part. D'autre part, il reçoit comme message de la société hôte, en l'occurrence le Québec, que le jeune peut déjà détenir certaines responsabilités à l'âge de quatorze ans. En effet, à cet âge, un jeune peut prendre certaines décisions médicales (avortement, contraception, *etc.*) sans devoir consulter ses parents. Le jeune est ainsi pris entre ces deux messages contradictoires et doit tenter de négocier en lui une opinion qui lui est propre. Une fois de plus, cette pression que le jeune subit de part et d'autre peut être source de conflit. Aussi, ce problème d'identité des jeunes pris entre deux cultures peut entraîner d'importants problèmes : fugues, comportements violents, *etc.* (Manço, 2001).

La perception qu'ont certains jeunes du regard posé sur eux, par la société d'accueil, est un autre aspect ayant une influence sur le conflit identitaire vécu par les jeunes. Une étude a démontré que plus les jeunes se sentent jugés par le pays hôte, plus ils ont tendance à s'identifier négativement à la société d'accueil (Hassan, 2010). Cet aspect est d'autant plus accentué à la période de l'adolescence puisqu'ils sont en pleine remise en question

identitaire et qu'ils sont très méfiants du regard des autres. Tout le débat entourant le profilage racial des policiers envers les jeunes permet de témoigner de cet aspect. Certains jeunes immigrants ont souvent l'impression d'être victimes de préjugés et de racisme durant les interventions policières. Une méfiance se crée chez les jeunes et cette dernière ne fait qu'anéantir le sentiment des jeunes envers la société d'accueil. Plus le jeune vit difficilement ce conflit identitaire, plus il y a de chances que des conflits intergénérationnels apparaissent.

La plupart des jeunes rencontrés lors de ce projet ont été amenés à entreprendre ce questionnement. Certains jeunes n'avaient pas de difficulté à trouver un juste milieu entre les deux systèmes culturels en présence, alors que pour d'autres, ce choix était moins évident. Ceci caractérise le double conflit identitaire vécu par le jeune, conflit qui ne fait qu'accentuer la tension familiale.

1.2.3 Conflit identitaire vécu par les parents

Ce ne sont pas seulement les adolescents qui sont en quête identitaire, l'immigration amène également les parents à se questionner sur leur identité. Après avoir immigré, ils sont eux aussi confrontés à une nouvelle culture et à de nouveaux repères (Battaglini, 2000). Cela les amène à se questionner sur eux-mêmes et sur leurs façons de faire. Chaque personne, bien entendu, réagit différemment à ce changement. Plusieurs auteurs se sont intéressés à ces formes d'insertion identitaire. Un des modèles les plus souvent cités est le modèle de stratégies d'acculturation de Berry (2005). Selon ce modèle, il y a quatre formes de stratégies identitaires. Il y a tout d'abord les parents qui adhèrent exclusivement à la société d'accueil et mettent de côté leur culture d'origine. On parle alors de stratégie d'assimilation. À l'opposé, la stratégie de séparation fait référence aux parents qui s'accrochent à leur culture d'origine et rejettent la société d'accueil. Il sera question de marginalisation en présence de parents n'adhérant à aucune des deux cultures. Finalement,

il y a certains parents qui arrivent à trouver un juste milieu entre leur culture d'origine et la culture du pays d'accueil, malgré tous les changements occasionnés par l'immigration. Cette dernière stratégie est l'intégration (Berry, 2005; Bouche-Florin et coll., 2007).

La réaction des parents face à cette acculturation influencera leur relation avec leur jeune (Bouche-Florin et coll., 2007). Cet aspect peut se comprendre par le fait que si un parent se montre ouvert à la société d'accueil, l'écart culturel entre lui et ses enfants risque d'être moins grand (Bérubé, 2008). L'intégration des parents à la nouvelle culture fait beaucoup réagir les jeunes. Durant le stage, plusieurs ont manifesté leur frustration face à la non-intégration de leurs parents. Les jeunes accordent une grande importance aux efforts que font ou ne font pas leurs parents dans ce sens.

Plusieurs facteurs peuvent avoir une influence sur la manière dont un nouvel arrivant s'identifie à la nouvelle société. Une personne qui qualifie ses conditions de vie comme étant meilleures dans ce nouveau pays, comparativement à ce qu'elle vivait auparavant, aura probablement tendance à s'identifier positivement à la nouvelle culture et le contraire s'applique (Breton, 1994). Aussi, il faut comprendre que plus une personne a vécu longtemps son pays d'origine, plus elle sera imprégnée de la culture, des valeurs et des traditions du pays en question. Il sera plus difficile pour ces personnes d'adhérer à la nouvelle culture. Un autre facteur risque de jouer dans l'acculturation des parents, soit le niveau de relations qui existent entre leur pays d'origine et leur pays d'accueil. Si les parents sentent de la discrimination ou sont victimes de racisme, ils risquent bien évidemment d'entretenir une image négative de leur terre d'accueil. Aussi, il peut exister des conflits de pouvoir entre ces deux pays pouvant, de manière indirecte, influencer la perception des migrants du pays en question (Bouche-Florin et coll., 2007). Par exemple, des personnes d'origine arabe qui immigrent aux États-Unis se sentiront peut-être toujours « sur leur garde » ou victimes de racisme, suite à toute la propagande anti-terroriste qui a suivi le 11 septembre 2001. Ainsi, les relations entre les pays pourront jouer dans le conflit identitaire.

Les conflits intergénérationnels dans un contexte interculturel s'expliquent par différents aspects. Maintenant que ces conflits ont été analysés sous différents angles, le prochain chapitre sera consacré à l'approche expérimentée dans le cadre de ce projet de maîtrise ayant pour but de répondre à ces conflits.

2. Approche de médiation familiale et interculturelle

Dans le cadre de cette maîtrise, le projet d'intervention développé est inspiré des modèles de médiation familiale et interculturelle. Ce choix s'est fait pour différentes raisons. Tout d'abord, lors des démarches ayant pour but de fixer les balises du stage, il est ressorti qu'il y avait un travail de développement, au sein des CJM-IU, d'une approche de médiation familiale. En effet, de plus en plus d'intervenants sont formés pour appliquer cette approche dans les différentes étapes du processus d'intervention. Une réflexion s'en est suivie quant à la possibilité d'opter pour ce modèle d'intervention dans le cadre de ce stage. Il faut mentionner que j'avais fait beaucoup de recherches sur l'intervention interculturelle et il m'apparaissait que la médiation interculturelle était assez liée à cette dernière. En effet, une des étapes de l'intervention interculturelle est la négociation/médiation. Aussi, je trouvais que la médiation répondait bien aux conflits entre parents et adolescents puisque ce sont souvent des conflits de position. Chacun veut quelque chose et chacun tire de son bord. La médiation permet ainsi d'arriver à trouver un juste milieu entre les deux positions, tout en répondant aux besoins de part et d'autre. Un autre aspect qui venait me rejoindre au niveau de l'intervention est que la médiation s'insérait dans une approche systémique familiale. Il était très important pour moi de pouvoir faire une analyse systémique de la situation familiale. En intervention interculturelle, la famille est perçue comme un système à l'intérieur duquel chaque membre réagit différemment dans la rencontre avec l'autre culture. L'importance est ainsi mise sur une intervention familiale.

Le présent chapitre présentera dans un premier temps la médiation familiale en s'attardant aux concepts liés à son application au conflit intergénérationnel. Dans un deuxième temps, la médiation interculturelle sera présentée. Tout au long de la présentation de ces formes de médiation, un parallèle sera fait avec leur application dans un contexte de conflits intergénérationnels/interculturels. Par la suite, le modèle d'intervention utilisé dans ce stage sera présenté, pour finalement terminer avec les avantages et enjeux entourant ce modèle.

2.1 Médiation familiale

Cette partie présentera les principaux fondements de la médiation familiale. Tout au long, des liens seront faits entre cette approche et les conflits intergénérationnels/interculturels. Un bref historique de la médiation familiale au Québec sera tout d'abord présenté, suivi d'une définition de cette approche. Ensuite, dans le but de mieux comprendre dans quels genres de situations problématiques la médiation peut s'appliquer, une typologie des différentes sortes de conflits sera exposée. Par la suite, les principes et buts de la médiation seront énoncés, suivis des étapes, pour finalement conclure avec les qualités et rôles attendus du médiateur.

2.1.1 Historique

C'est dans les années 80 que se développe la médiation familiale au Québec (Balmer et Hébert, 2009). Cette approche est principalement connue en matière de séparation et de divorce. Toutefois, le concept de médiation est de plus en plus utilisé dans divers domaines (Balmer et Hébert, 2009). L'application d'un modèle de médiation en protection de la jeunesse a débuté aux États-Unis dans les années 70. Elle était alors principalement utilisée en matière de délinquance juvénile. Puis, c'est dans les années 80 que certains médiateurs ont tenté de l'appliquer plus directement dans des situations de protection de l'enfance. Les dossiers ciblés devaient répondre à certains critères dans le but de maximiser l'efficacité de cette approche. Parmi les critères, l'enfant ne devait pas être en situation de danger immédiat, les parents devaient être en mesure de négocier et il devait y avoir une participation volontaire de tous les participants. Au Québec, le développement de la médiation dans un contexte de protection s'est particulièrement fait sentir lors des dernières modifications de la Loi sur la protection de la jeunesse. Un des changements apportés est l'insistance sur le fait que les intervenants doivent privilégier une approche de coopération consensuelle, dont la médiation (Loi sur la protection de la jeunesse, 2008).

Depuis, de plus en plus d'intervenants sont formés afin de s'approprier cette approche et de réfléchir à son application dans toutes les étapes du processus d'intervention.

2.1.2 Définition et typologie des conflits

La médiation familiale peut être définie comme un processus de résolution de conflits où les différentes parties acceptent l'intervention d'une tierce personne objective et qualifiée pour les aider à trouver des bases d'un accord mutuel et durable (Lévesque, 1998). Il est souvent question, en médiation familiale, de conflits interpersonnels pouvant être de différents ordres : de données, de valeurs, d'intérêts et de type relationnel.

Les conflits de données surviennent lorsque les parties ne fournissent pas toute l'information nécessaire à la compréhension d'une situation quelconque. Ceci peut mener à des incompréhensions ou de mauvaises interprétations (Lévesque, 1992). Ce genre de conflits est souvent présent auprès des familles rencontrées lors de ce stage. Par exemple, une adolescente voulait aller à une fête, mais elle n'avait pas pris le temps d'expliquer à sa mère comment se déroule d'habitude une fête entre amis au Québec. Dans cette situation, la mère était très inquiète et ne voulait pas laisser sa fille sortir. Après discussion, il est ressorti que cette mère ne savait pas à quoi ressemblait une fête. Une fois que sa fille lui a donné quelques informations, madame était beaucoup moins inquiète et a reflété à ses filles que si elles avaient pris le temps de lui expliquer ce qu'est une fête, il n'y aurait pas eu de problème. Dans cette situation, le manque d'information est à l'origine de cette dispute. Le médiateur a comme rôle de s'assurer que toutes les parties détiennent l'information nécessaire (Lévesque, 1992).

Les conflits de valeurs sont souvent présents entre adolescents et parents, et encore plus particulièrement dans un contexte d'immigration. Ce sont des conflits liés à des différences aux niveaux idéologique, culturel ou autre (Lévesque, 1992). Prenons l'exemple d'une adolescente qui juge tout à fait normal qu'une fille de son âge sorte avec des garçons,

alors que pour ses parents ce comportement est inadéquat pour une fille. Le rôle du médiateur dans ce genre de situation sera d'amener les parties à trouver une entente acceptable pour tout le monde.

Les conflits d'intérêts font référence aux conflits basés sur la compétition ou sur des divergences (Lévesque, 1992). Cet aspect peut être illustré par l'exemple d'une mère qui se plaint toujours que sa fille ne fait rien pour l'aider à la maison alors que sa fille trouve que sa mère se mêle toujours de ses affaires et ne la laisse pas libre. Dans ce genre de situation, chaque personne maintient sa position sur la raison du conflit et se renvoie la balle. Le médiateur devra tenter de faire ressortir les intérêts communs entre les deux parties. Il devra les amener à parler en termes de ressemblances et non de différences.

Les conflits de type relationnel sont liés à des relations intimes. Ils sont souvent chargés d'émotions tellement intenses qu'ils empêchent les parties de pouvoir communiquer. Pour rétablir la communication, le médiateur doit d'abord travailler avec les participants pour contrôler les émotions (Lévesque, 1992). Ce genre de conflit peut émerger, par exemple, entre une mère et son jeune qui ont une relation très fusionnelle les empêchant de voir plus loin que leurs émotions. Le médiateur devra aider les participants à départager les émotions et positions de l'un et l'autre et ainsi briser la dyade dysfonctionnelle.

Ainsi, la médiation familiale permet d'intervenir dans différentes sortes de conflits dont ceux concernant les relations parents/adolescents en situation de migration.

2.1.3 Principes et buts

L'approche de médiation familiale s'appuie sur certains principes de base. Tout d'abord, la médiation est une approche globale et systémique permettant d'intervenir auprès de tous les membres inclus dans la situation conflictuelle. L'importance est mise sur la nécessité de rencontrer tous les membres de la famille, autant que possible, minimalement lors de la première rencontre (Filion, 2009). En protection de la jeunesse, il n'est peut-être pas toujours évident d'inclure toute la famille, surtout lorsque le signalement ne concerne pas tous les enfants. Ce réflexe peut être encore moins présent lorsqu'il s'agit d'un signalement pour troubles de comportement chez un adolescent. Toutefois, il ne faut pas oublier que la famille est un tout et que pour avoir un portrait global de la situation familiale, il est préférable d'inclure tout le monde. Par exemple, dans une des familles rencontrées lors de ce stage, la grande sœur de la jeune signalée semblait participer indirectement aux comportements de la jeune en « l'aidant » à sortir la nuit. Il y avait beaucoup d'alliances et de cachoteries, et il était alors important d'inclure la grande sœur dans nos rencontres. Ce premier principe de base va encore plus loin en affirmant l'importance de rencontrer toutes les personnes incluses dans la situation problématique. Par exemple, il se peut qu'un membre de la famille élargie (grand-mère, cousin, tante, *etc.*) soit indirectement lié au conflit. Il faudrait alors ouvrir la possibilité avec la famille d'intégrer cette personne dans le processus de médiation.

Un autre principe de base de cette approche est la croyance en la capacité des personnes à définir leurs besoins et à trouver des solutions faisant sens pour eux (Filion, 2009; Lévesque, 1992). Ce principe est très intéressant parce qu'il pousse l'intervenant à sortir de son cadre habituel. Plusieurs modèles théoriques s'appuient sur des normes en matière de besoins. L'exemple de la pyramide des besoins théoriques de Maslow en témoigne bien. Il est facile, en intervention, de s'appuyer sur des hypothèses plutôt que sur les besoins exprimés par tel jeune ou telle famille. Si c'est le cas, l'évaluation des besoins peut être erronée puisqu'elle ne tient pas réellement compte des besoins faisant sens pour la

famille à une période donnée. En intervention interculturelle, cet écart entre les besoins réels de la famille et les besoins identifiés par l'intervenant peut être encore plus grand, dû aux différences de valeurs ou de coutumes. Par exemple, dans une des familles rencontrées, je faisais de la co-intervention. Cette famille était composée entre autres de deux jeunes adolescentes de 14 et 16 ans. Les premières rencontres avec la famille ont permis de déterminer les besoins de la famille, principalement liés aux tâches ménagères et aux sorties. En discutant avec l'intervenant impliqué au dossier de sa compréhension des sujets à aborder avec la famille, il mentionna la nécessité de parler avec Mme du besoin de ses filles en lien avec les relations amoureuses. En le questionnant sur le sujet, nous avons fini par conclure que ce n'était pas un besoin nommé par la famille, mais bien une supposition de l'intervenant. Il n'est peut-être pas faux qu'éventuellement, la famille puisse faire face à ce genre de conflit, mais actuellement ce n'était pas le cas. Cet exemple illustre bien comment, des fois, il peut être facile d'identifier comme prioritaires les besoins décelés par l'intervenant. La médiation rappelle l'importance de partir des besoins tels qu'énoncés par la famille. Ceci s'applique également pour la recherche de solutions.

S'appuyant sur ces principes, l'approche de médiation poursuit plusieurs objectifs d'intervention. Bien entendu, une de ses principales finalités est d'accompagner le système familial vers une gestion des différents conflits vécus (Lévesque, 1992). Afin d'y parvenir, d'autres objectifs devront être travaillés. Un de ces objectifs est d'amener les membres du système à mieux se connaître en les sensibilisant aux besoins de chacun. Les conflits entre adolescents et parents sont souvent liés à une méconnaissance des besoins des uns et des autres (Brisson-Amyot, 1992). La médiation permet cet échange et ce partage sur le sujet. Ce travail a été fait avec toutes les familles rencontrées lors du stage. Les troubles de comportements des jeunes semblaient souvent être en lien avec ce manque de connaissances de part et d'autre. Les parents étaient souvent dépassés par les événements et ne voyaient que les problèmes. Les jeunes quant à eux, agissaient en réponse à cette perception de non-compréhension de leurs parents. En travaillant sur cet aspect, la médiation vise aussi à restaurer les liens familiaux en tentant d'améliorer le climat familial

(Bernard, 2002, Filion, 2009). Durant mon stage, je réalisais que le simple fait d'asseoir les membres de la famille ensemble et de discuter d'un sujet calmement contribuait à améliorer les liens. Ces moments deviennent tellement rares au sein du système familial en conflit qu'un des buts de la médiation est de favoriser ces moments afin de leur donner espoir en leur faisant vivre quelque chose de positif.

2.1.4 Étapes

Dans le but d'arriver à l'atteinte de ces objectifs, l'approche de médiation familiale propose quatre étapes. La première étape est l'évaluation de la situation et la définition des points de litiges par les participants (Bernard, 2002; Filion, 2009; Lévesque, 1998). Il s'agit en quelque sorte de la prise de contact. L'intervenant prend le temps d'expliquer son rôle, son mandat et sa manière de travailler aux participants. Il s'assure aussi d'établir une relation de confiance avec les membres de la famille. Cette première étape est également le moment de la collecte d'informations. Pour ce faire, il va s'assurer de donner un moment à chacun des membres afin qu'ils puissent parler d'eux et de leur perception de la situation conflictuelle.

La deuxième étape est la reformulation des blâmes par le décodage des besoins individuels et collectifs (Bernard, 2002; Filion, 2009; Lévesque, 1998). Lorsqu'une famille est prise dans une situation conflictuelle, il n'est pas rare qu'en intervention, les membres de la famille aient tendance à expliquer leur position en blâmant les autres. Cette étape consiste à reformuler ces blâmes en amenant les participants à identifier besoins et sentiments qui se cachent derrière ces reproches. Le médiateur dirige l'information vers lui pour ensuite la rediriger vers la personne visée. Cette étape est similaire au concept de reformulation ou de recadrage en intervention. Par exemple, lors d'une rencontre, une des jeunes était en train de dire que sa mère était stupide et qu'elle ne comprenait jamais rien. J'ai alors demandé à la jeune de me redire son opinion, mais en terme de besoin. La discussion aboutit à la conclusion que la jeune avait comme besoin que sa mère soit

davantage sensible aux raisons pour lesquelles elle veut sortir avec ses amis. Une fois que chacun aura exprimé ses besoins, le médiateur devra amener les participants à identifier les besoins collectifs qui ressortent de ces discussions. Les besoins collectifs consistent en des besoins identifiés et partagés par les différentes parties. Elles devront ensuite arriver à faire une hiérarchie de ces besoins.

La troisième étape de la médiation familiale est une discussion autour des pistes de solutions en déterminant les options (objectifs) et les moyens pour y parvenir (Bernard, 2002; Filion, 2009; Lévesque, 1998). Les objectifs identifiés par la famille devront, bien évidemment, être en lien avec les besoins déterminés à l'étape précédente. Une fois que les participants auront complété cette étape, il leur restera à trouver des moyens pour atteindre ces objectifs. À travers des échanges, ils devront négocier des moyens et des solutions acceptables pour tout le monde. En dressant une liste des pistes de solutions, le médiateur devra aider la famille à opter pour un choix de moyens réalisables et faisables. Par ce processus de sélection et de négociation, les membres de la famille devront arriver à une entente, dernière étape de la médiation.

En effet, la dernière étape de la médiation familiale est la formulation d'une entente. Il s'agit d'un accord entre les différentes parties et l'intervenant (Bernard, 2002; Filion, 2009; Lévesque, 1998). Il y a attribution de tâches et chaque membre s'engage à réaliser. Il est important que ces tâches soient des éléments mesurables et faisables. Ceci permet de maximiser les chances de succès et ainsi permettre à la famille de vivre des réussites. Afin d'officialiser le tout, cette entente peut se faire par écrit.

Bien entendu, ce processus de médiation familiale doit s'adapter à chaque situation familiale. D'une famille à l'autre, chacune de ces étapes peut prendre un temps différent dépendamment du sujet abordé et de son importance pour la famille. L'entente peut également être révisée lors des rencontres de suivi afin de vérifier si les moyens sont adéquats.

2.1.5 Qualités et rôles du médiateur

Une des plus importantes qualités que doit posséder le médiateur tout au long du processus d'intervention est la neutralité (Filion, 2009; Lévesque, 1998). Cet aspect peut sembler évident à premier coup, mais il n'est pas toujours évident pour un intervenant de rester neutre. Ce dernier a un mandat qu'il doit respecter. En protection de la jeunesse, il se doit de travailler avec la famille sur les comportements compromettant la sécurité et le développement du jeune. L'intervenant est confronté au défi de parvenir à respecter ce mandat tout en démontrant une attitude neutre.

Le médiateur a aussi comme rôle de créer un environnement favorable et propice à l'échange (Filion, 2009; Lévesque, 1998). Pour ce faire, l'établissement d'une relation de confiance avec tous les membres de la famille est essentiel. Aussi, un autre aspect qui favorisera ce climat d'échanges est de faire régner le respect entre les membres (Filion, 2009; Lévesque, 1998). J'accordais beaucoup d'importance à cet élément durant les rencontres. Dès que je voyais un membre de la famille manquer de respect par ses propos, je prenais soin de rectifier la situation. Ceci rejoint une autre tâche du médiateur, soit celle de gérer l'agressivité, la colère, l'hostilité, *etc.* (Filion, 2009; Lévesque, 1998). Toujours dans le but de créer un climat favorable à la négociation, le médiateur se doit aussi de maintenir un équilibre de pouvoir entre les membres durant les rencontres (Filion, 2009; Lévesque, 1998). Pour ce faire, l'intervenant doit au préalable connaître la hiérarchisation du pouvoir selon les règles familiales. Cette tâche est d'autant plus importante dans un contexte d'intervention interculturelle où le fait de ne pas respecter cette division du pouvoir peut nuire à la relation de confiance. Suivre cette hiérarchie signifie par exemple donner la parole en premier au père, si c'est lui le chef de famille.

Un autre rôle du médiateur est d'aider les parties en conflits à trouver des solutions convenant à tout le monde. Pour atteindre ce but, il devra être habile à guider les échanges entre les interlocuteurs et à reformuler les blâmes en besoins. Autant c'est une approche qui donne du pouvoir aux participants en les amenant à trouver eux-mêmes des solutions,

autant cette approche nécessite le support et l'aide de l'intervenant pour y arriver (Filion, 2009; Lévesque, 1998) .

2.2 Médiation interculturelle

Dans le cadre de ce projet de maîtrise, je me suis inspirée d'une deuxième approche, soit la médiation interculturelle. Cette partie présentera la médiation interculturelle de la même manière que la médiation familiale fut présentée. Le survol historique exposera les débuts de l'intérêt pour l'intervention interculturelle. Seront présentés par la suite une définition de la médiation interculturelle, les critères et les buts de cette approche, les étapes et finalement, les qualités que doit posséder un médiateur interculturel ainsi que ses rôles.

2.2.1 Historique

C'est dans les années 70 que l'intervention interculturelle a pris de l'ampleur au Québec. L'augmentation de l'immigration et de la diversité culturelle entraîna de nombreux débats et questionnements. À cette époque, les intervenants s'intéressaient à l'autre comme étranger, immigrant (Battaglini et Gravel, 1998). Ils cherchaient à développer leurs connaissances sur la culture de l'autre, mais ne se considéraient pas dans l'influence qu'ils pouvaient avoir dans l'intervention. À cette époque, les inégalités entre le groupe majoritaire et le groupe minoritaire se faisaient sentir. C'est dans cette foulée de changements que s'amorça une réflexion quant aux conditions favorables à l'intégration des immigrants. Ces réflexions ont également souligné la nécessité en intervention d'inclure les aspects culturels (El-Hage, 2004). Il y a très peu d'écrits abordant les débuts de la médiation interculturelle au Québec. La médiation interculturelle semble s'être davantage développée en Europe. En France, c'est dans les années 1980 que prit naissance cette approche. Les médiateurs étaient alors appelés « personnes-relais » ou « femmes-

relais ». Il est à noter que ce rôle était principalement assumé par des femmes. Elles avaient comme mission de faire le lien entre les personnes immigrées et les autorités locales. Avec le temps, leur travail se développa et elles sont devenues des médiatrices (Lermercier, 2009).

2.2.2 Définition

La médiation interculturelle peut être définie comme :

« la démarche d'intervention – d'une tierce personne significative – en accord avec les parties en présence, dans le but d'établir ou de rétablir une communication et d'arriver à une entente moyennant des stratégies et des actions en lien avec les valeurs culturelles, institutionnelles et organisationnelles de ces parties » (El-Hage, 2004, p.36).

La médiation interculturelle partage certaines similarités avec la médiation familiale, comme le fait que ce soit une tierce personne qui intervienne. La finalité de l'intervention est également la diminution des conflits, mais le contexte entourant ces situations est différent. La médiation interculturelle intervient dans des conflits opposant deux cultures. Ces problèmes peuvent se comprendre par des différences quant aux valeurs de part et d'autre, par la barrière de la langue qui entraîne des difficultés au niveau de la communication ou encore par des systèmes de références et de codes différents. La majorité des familles rencontrées dans le cadre de ce stage étaient aux prises avec ce genre de situations. En fait, la nature des conflits vécus par ces familles n'était pas que culturelle, mais cet aspect avait quand même son poids. Même si les jeunes et les parents appartiennent à la même culture et parlent la même langue, les conflits peuvent se comprendre par l'écart qui se crée entre eux lorsque les adolescents s'identifient davantage à la culture du pays d'accueil alors que les parents restent attachés à leur culture d'origine.

La communication est difficile dû aux différences de codes et de valeurs (Cohen-Émerique, 2001).

La médiation interculturelle peut se faire à différents niveaux. Tout d'abord, la médiation peut se faire avec une seule personne dans le but de l'aider dans ses négociations culturelles intérieures (Cohen-Émerique, 1992). Une personne peut se sentir prise entre deux cultures et vivre un conflit identitaire. La médiation peut aussi s'appliquer à un deuxième niveau soit dans des conflits au sein d'une famille, entre jeune et parents (Cohen-Émerique, 1992). C'est à ce niveau que se situe le projet d'intervention proposé dans cet essai. Finalement, la médiation interculturelle peut s'appliquer à un troisième niveau plus large, soit entre des familles et des entreprises ou des institutions (Cohen-Émerique, 1992).

2.2.3 Critères et buts

Un premier critère de la médiation interculturelle est que l'intervention doit se faire en accord avec tous les membres de la famille (Blanchard, 1999). C'est un service volontaire offert à la famille. Pour prendre sa décision, la famille a le droit de connaître les objectifs de l'intervention ainsi que ses modalités (Blanchard, 1999). C'est un aspect que j'ai suivi tout au long du stage. Je m'assurai que les familles étaient volontaires face à mon implication. L'intervenant responsable de la famille détenait le rôle de vérifier l'ouverture de cette dernière. Dans une situation, j'ai même dû refuser d'intervenir parce que les parents étaient réticents. Malgré le fait que mon stage était au CJM-IU et que l'intervenante, dans son rôle légal, aurait pu exiger que les parents acceptent mon implication, je n'acceptais pas de travailler dans un tel contexte. La raison est que pour s'engager dans un processus de médiation, il faut le vouloir et reconnaître qu'une partie des difficultés vécues contient une dimension interculturelle. L'exemple de la famille où j'ai refusé d'intervenir en témoigne bien. Des parents québécois avaient adopté, en bas âge, un enfant haïtien. Ce garçon, devenu adolescent, vivait un conflit identitaire important lié à sa double appartenance ethnique. Ce conflit intérieur entraîna des troubles de comportements.

Une approche de médiation interculturelle aurait pu être adéquate dans cette situation, mais les parents ne reconnaissent pas qu'une partie des difficultés vécues par leur fils avait un lien avec le conflit identitaire. Dans un tel cas, la famille n'aurait pu bénéficier de la médiation puisqu'elle était plus ou moins ouverte à ce type d'intervention.

Un deuxième critère ou principe de la médiation interculturelle est que l'intervention doit se faire dans le respect des lois du pays et des règlements de l'institution (El-Hage, 2004). L'approche de médiation interculturelle est utilisée de plus en plus, et ce, dans de nombreux domaines. Elle prend d'autres noms tels négociation ou accommodements, mais il n'en demeure pas moins que notre société est de plus en plus confrontée à ce genre de dilemme touchant des différents culturels. La médiation interculturelle rappelle l'importance que les compromis ou les solutions trouvés respectent les lois. Un membre de la famille peut très bien avoir un avis allant à l'encontre de la loi. Le médiateur, dans ce genre de situation, écoute l'opinion de la personne, tente de la comprendre et la prend en considération. Toutefois, il devra aider la famille à trouver des compromis tenant compte des lois du pays. L'exemple classique de ce genre de situation est la notion de méthodes éducatives coercitives. Dans une situation où ces méthodes seraient excessives et violentes, le médiateur ne tolérera pas ces comportements puisqu'ils vont à l'encontre des lois du Québec, mais il prendra quand même le temps de comprendre le sens de ces comportements pour la famille.

Les objectifs de la médiation interculturelle diffèrent un peu de ceux de la médiation familiale. Un premier objectif est de faire émerger une meilleure compréhension des valeurs du pays d'accueil et du pays d'origine (El-Hage, 2004). Comme il a été mentionné au chapitre précédent, les conflits intergénérationnels au sein des familles immigrantes sont souvent liés à l'écart créé entre les jeunes qui s'intègrent plus rapidement au pays d'accueil et les parents pour qui cette intégration prend parfois plus de temps. La notion de valeur est souvent présente dans les conflits vécus, les parents ayant l'impression que leurs jeunes ont complètement mis de côté les valeurs du pays d'accueil. Les jeunes quant à eux tentent de

trouver un équilibre entre les deux systèmes. Ce premier objectif de la médiation interculturelle vient répondre à cette difficulté vécue.

Un deuxième objectif de la médiation interculturelle est de rétablir la communication entre les membres (El-Hage, 2004). Les problèmes de communication sont souvent au cœur des conflits interculturels. La communication est perturbée en partie en raison de nombreux manques de compréhension. Les personnes ne se comprennent plus parce qu'elles n'ont plus les mêmes schèmes de références. D'une culture à l'autre, le même mot peut prendre des significations différentes. Petit exemple cocasse, lorsque ma famille et moi sommes arrivées du Liban, nous avons l'habitude d'utiliser le mot *jaquette* pour signifier un manteau léger. Nous avons toutefois rapidement compris qu'ici, au Québec, le mot *jaquette* peut être utilisé pour désigner une chemise de nuit. Dans d'autres situations, comme dans certains conflits intergénérationnels/interculturels, les problèmes de communication s'expliquent par le fait que les parents et les enfants ne font plus usage de la même langue. La médiation permet de travailler ces difficultés.

Un troisième objectif de cette approche est d'arriver à établir des compromis (El-Hage, 2004). Cet objectif est conditionnel à l'atteinte des deux autres. Une fois qu'il y a une meilleure compréhension des valeurs de part et d'autre et que la communication a été rétablie, le médiateur peut aider la famille à atteindre ce troisième objectif, en quelque sorte la finalité du processus. Ce dernier objectif rejoint davantage l'approche de médiation familiale. Ces deux approches ont toutes les deux comme but d'arriver à établir des compromis entre les parties concernées.

2.2.4 Étapes

La médiation interculturelle comporte trois étapes. La première étape est la prémédiation/décodage et analyse du conflit. Il s'agit en fait d'évaluer la situation conflictuelle et d'établir un premier contact avec les membres de la famille (Blanchard, 1999; El-Hage, 2004). Le médiateur doit essayer de bien comprendre les circonstances

entourant le conflit ainsi que les solutions essayées, si tel est le cas. Aussi, il prend le temps de connaître chacune des personnes impliquées à différents niveaux : professionnel, culturel, personnel, *etc.* Une bonne évaluation de la situation familiale et du contexte migratoire est essentielle afin de ne pas attribuer des stéréotypes culturels à la famille. Par exemple, je suis moi-même d'origine arabe et j'ai eu à intervenir auprès de familles de même origine. Un danger aurait été que j'attribue automatiquement ce que je connais de la culture arabe aux familles rencontrées, et ainsi prétendre comprendre ce que vit la famille. La médiation familiale souligne l'importance d'aller à la rencontre de chacun des membres de la famille en s'intéressant à leur trajectoire, leurs valeurs, à la hiérarchie de la famille, à leurs normes, *etc.* Blanchard (1999) mentionne qu'une méconnaissance de ces aspects peut être la cause de blocages dans la relation intervenant/famille. Pour éviter ce piège, une évaluation complète est nécessaire. Cette évaluation permettra aussi de déterminer si la situation est un cas de médiation interculturelle (El-Hage, 2004).

La deuxième étape de la médiation interculturelle est le déroulement/ rétablissement de la communication. Il s'agit du cœur du travail de médiation. C'est en quelque sorte l'intégration des étapes deux et trois de la médiation familiale. L'intervenant fait part des paramètres entourant le processus d'intervention en rappelant sa neutralité et son rôle. Lors de cette étape, le médiateur doit aider les membres à mieux communiquer entre eux. Si les personnes ont réellement des blocages de communication, l'information passera par le médiateur. Cet aspect rappelle la reformulation des blâmes dans la médiation familiale. Il aide aussi les personnes à nommer leurs besoins et leurs souhaits. Il peut aussi travailler avec la famille en amenant chacun des membres à se positionner quant à ses valeurs, ses normes, *etc.* À cette étape, le médiateur doit également être aux aguets quant à certains manques d'informations d'un membre de la famille. Par exemple, dans une situation familiale, une des difficultés vécues était en lien avec les sorties des filles. Il y avait eu une dispute durant la semaine parce qu'une des filles devait aller à la pratique du défilé de mode de son école. Sa mère a refusé, mais la jeune est quand même allée. En discutant de cette situation, j'ai demandé à la jeune si sa mère savait en quoi consistait un défilé de mode. Madame, qui ne parle ni français ni anglais, confirma qu'elle n'avait aucune idée de ce dont

il s'agissait. La jeune expliqua tous les détails de cette activité et madame fut rassurée. Cette étape amène chacune des parties en présence à apporter certaines modifications à son comportement. C'est un travail qui se fait dans les deux sens.

La troisième et dernière étape est la solution/élaboration de compromis. Cette prise de décision doit se faire en établissant avec la famille des objectifs clairs à atteindre ainsi que les moyens pour y parvenir. Tous les membres de la famille doivent, bien entendu, être en accord avec la solution qu'ils auront eux-mêmes trouvée (Blanchard, 1999; El-Hage, 2004). Le médiateur doit s'assurer, lors de cette étape du processus d'intervention, que les compromis choisis n'entraînent pas de rupture au sein du système familial (Blanchard, 1999). Ainsi, certaines solutions peuvent aller à l'encontre de certaines pratiques qui sont non négociables pour la famille (Blanchard, 1999). Le médiateur doit être à l'affût de ces règles familiales et s'adapter à ces dernières. Durant mon stage, un père avait pris soin de bien faire la distinction entre ce qui n'est pas encouragé, mais toléré au sein de sa famille, et ce qui est catégoriquement non négociable. Il m'avait donné comme exemple que lui, en tant qu'homme, ne peut parler de certains sujets avec sa fille, comme les relations entre les garçons et les filles. Il m'a toutefois donné l'autorisation de le faire en rencontre individuelle avec sa fille, puisqu'il avait des inquiétudes. Par contre, dans cette famille, les prières étaient obligatoires et cet aspect était non négociable. Dans d'autres cas, certaines pratiques ne sont pas tolérées dans le pays d'accueil. Par exemple, au Québec, un intervenant ne pourrait négocier sur des pratiques parentales exploitant un jeune. Ceci rejoint un des critères mentionnés, soit le respect des lois. En fait, la solution doit convenir au jeune, aux parents ainsi qu'à l'intervenant, qui s'assure que cette décision ne compromet pas la sécurité du jeune (ou des parents) et qu'elle respecte les lois. Un suivi est également suggéré afin de faire suite aux négociations et aux décisions prises (El-Hage, 2004).

2.2.5 Qualités et rôles du médiateur

Une première qualité que se doit de posséder tout médiateur interculturel est la capacité de reconnaître ses chocs culturels pour ensuite en faire abstraction (Blanchard, 1999; El-Hage, 2004). La notion de choc culturel fait référence aux zones d'incompréhensions et de malentendus vécus par l'intervenant (Battaglini et Gravel, 1998). Ces chocs, s'ils ne sont pas reconnus, peuvent grandement influencer l'intervention puisqu'ils créent des blocages entre l'intervenant et les participants. L'origine de ces blocages n'est pas les chocs, mais bien le fait de ne pas être en mesure de les reconnaître pour ensuite en faire abstraction. Prévenir tout choc culturel serait quelque chose de difficile. Le simple fait de prendre conscience de ses chocs est déjà un pas de fait. Pour faire de la médiation interculturelle, l'intervenant doit être confortable avec cette habileté. Une manière de développer cette habileté est de bien se connaître, être conscient de ses propres valeurs, coutumes, pensées et préjugés, pour ensuite prendre une distance de soi (Battaglini et Gravel, 1998; Legault, 2000). Dans un même ordre d'idées, le médiateur doit faire attention de ne pas imposer ses valeurs et ses opinions et rester neutre tout au long de l'intervention.

Une autre qualité souhaitée de la part du médiateur est une connaissance de l'interculturalisme en tant qu'idéologie d'insertion des immigrants et des réfugiés (Blanchard, 1999; El-Hage, 2004). Pour être en mesure de pratiquer la médiation interculturelle, il faut avoir certaines connaissances sur l'intervention interculturelle et se sentir à l'aise de travailler dans un tel contexte. Connaître l'intervention interculturelle permet aux médiateurs d'être sensibles aux schèmes de références des parties en présence. Personnellement, je ne connais certainement pas toutes les cultures du monde, mais j'ai un intérêt et une certaine facilité à intervenir dans un contexte interculturel, acquis de par mon cheminement académique et professionnel. Ceci vient expliquer qu'il ne faut pas nécessairement appartenir à une minorité culturelle ou à la culture de la famille pour être

médiateur interculturel. La famille a simplement besoin de sentir une sensibilité et une ouverture de la part du médiateur. Ce n'est que dans des situations exceptionnelles qu'il peut être recommandé que le médiateur soit de la même origine, par exemple, lorsque la crédibilité aux yeux de la famille passe par un médiateur de la même origine.

Les rôles du médiateur interculturel sont vraisemblablement similaires à ceux du médiateur familial. Un des rôles est de favoriser le rapprochement entre les membres de la famille. Ce rapprochement entre les participants permettra de rétablir la communication et d'en arriver à des compromis ou consensus (Blanchard, 1999, El-Hage, 2004). Dans le but de favoriser ce rapprochement, le médiateur doit assurer un environnement propice au partage. Il doit faire régner le respect tout au long des rencontres et répondre aux incompréhensions de part et d'autre.

Un autre rôle du médiateur est d'accompagner la famille dans ce cheminement de négociation/médiation. Le médiateur aide ainsi les participants à trouver des compromis en s'assurant que ces derniers répondent aux besoins de tous. Ce rôle vise la finalité de ce processus d'intervention.

2.3 Projet d'intervention

Le projet d'intervention développé dans le cadre du stage s'est inspiré de ces deux approches, soit la médiation familiale et la médiation interculturelle. Dans la présente partie, je tenterai de démontrer comment l'intégration de ces deux approches s'est faite en faisant part tout d'abord de l'organisation au sein de l'équipe pour ensuite présenter le déroulement de mon intervention. Je ne ferai pas le portrait de chacune des familles rencontrées et du processus d'intervention avec chacune d'elle puisque cet essai se veut une réflexion critique de mon projet.

2.3.1 Organisation de l'intégration du projet d'intervention au sein de l'équipe

Afin de répondre à mes besoins entourant ce stage, une de mes superviseuses était responsable de cibler des dossiers correspondant à mon sujet de maîtrise. Tous les dossiers qu'elle m'a présentés étaient des situations où il y avait présence d'un conflit intergénérationnel au sein de familles immigrantes. La nature des conflits devait également être liée au contexte migratoire ainsi qu'aux différences culturelles. Elle me présentait les dossiers et nous prenions le temps de discuter ensemble de chaque situation. Elle me transférait aussi les rapports d'évaluation et d'orientation afin que je me fasse une idée de la situation et pour m'aider à juger de la pertinence de mon implication auprès de la famille. La lecture de ces rapports me permettait en même temps de me sensibiliser aux conditions dans lesquelles s'est fait le signalement, ainsi que la manière dont la famille a réagi à l'intervention de la direction de la protection de la jeunesse, dans le cas d'une éventuelle intervention. Aussi, dans certaines situations, ma superviseuse demandait à l'intervenant impliqué dans la famille de se joindre à nous pour échanger autour de mon intervention. Ces échanges étaient très importants puisqu'ils permettaient d'évaluer adéquatement les besoins de la famille ainsi que mes besoins en lien avec mon projet.

Une fois que nous avons tous jugé pertinent que je m'implique auprès de la famille, je tentais, dans la mesure du possible, de m'asseoir à nouveau avec l'intervenant impliqué auprès de la famille. Cette rencontre avait pour but de lui faire part, de manière plus précise, de la nature de mon projet et d'établir les balises entourant notre collaboration. Il était clair pour moi que mon travail auprès de la famille ne devait pas dédoubler celui de l'intervenant. Je ne prenais pas la place de l'intervenant et je n'assumais pas ses responsabilités. Mon implication était un service de plus offert à la famille, en complémentarité à l'intervention déjà mise en place. Aussi, travailler en collaboration, signifiait informer l'intervenant de mes rencontres avec la famille et toujours prendre en considération son opinion professionnelle. Cette manière de travailler partait du principe

que l'intervenant était responsable du dossier et que mon intervention n'était que temporaire. Une fois mon stage terminé, l'intervenant devait continuer le travail avec la famille, d'où l'importance qu'il ait été au courant du cheminement de la famille. Finalement, je vérifiais avec l'intervenant la manière dont il avait présenté mon implication à la famille ainsi que l'ouverture de cette dernière.

Un autre aspect auquel je m'intéressais avant de rencontrer la famille concernait la nature de l'évaluation faite. Il a été mentionné qu'une évaluation complète de la situation familiale et de son parcours migratoire est préalable à un processus de médiation. J'essayais alors de vérifier si cette évaluation avait été faite ou non. Cette évaluation, il faut le préciser, est différente de l'étape évaluation/orientation du processus de protection de la jeunesse. Lors de cette étape, les intervenants doivent produire des rapports témoignant de la situation familiale. Ces rapports sont davantage axés sur les faits compromettant ou non la sécurité et le développement des jeunes. Une partie de ce rapport est consacrée à l'histoire familiale. Dans cette partie, il arrivait à l'occasion qu'un dossier contienne de l'information concernant le contexte migratoire de la famille. J'ai toutefois remarqué que d'un rapport à l'autre, le contenu de cette section variait beaucoup. L'évaluation, dans le cadre de ce projet, se différencie par le fait qu'elle s'intéresse particulièrement au parcours migratoire, à son contexte, à l'histoire de la famille dans le pays d'origine, à l'intégration au pays d'accueil et autres.

2.3.2 Déroulement

Le déroulement de ce projet ne s'est pas fait de manière linéaire. Je devais continuellement m'ajuster à chaque situation rencontrée. J'ai toutefois été en mesure de suivre les grandes lignes que je m'étais fixées et que j'ai essayé, autant que possible, de suivre.

Une première rencontre était organisée avec tous les membres de la famille, idéalement, ainsi qu'avec l'intervenant. Cette rencontre se voulait une prise de contact avec

tous les membres. Elle avait pour objectif de présenter mon rôle, le but de mon intervention ainsi que ce qu'est la médiation. Je mettais l'accent sur ma neutralité et sur ma non-duplication du travail de l'intervenant. Il était important que les membres de la famille comprennent bien nos rôles respectifs. Pour aider la famille à bien assimiler cette distinction, je m'assurai de les référer à leur intervenant chaque fois que quelqu'un me posait une question qui était de la responsabilité de l'intervenant. Cette rencontre rappelle la première étape de la médiation, soit l'évaluation de la situation. Lorsque le contexte migratoire n'avait pas été abordé avec la famille auparavant dans l'intervention, je prenais du temps lors des premières rencontres pour le faire. Je m'intéressai à la famille, à son histoire, à son bagage culturel, j'allais à la rencontre de l'autre. Ces rencontres étaient très enrichissantes et permettaient d'en apprendre beaucoup sur la famille. Il s'agit en quelque sorte de l'étape du décodage et de l'analyse du conflit dans la médiation interculturelle.

Une fois que la prise de contact avait été établie et que l'évaluation de la situation familiale avait été faite, j'explorais avec la famille, lors des rencontres subséquentes, leurs besoins ainsi que les sujets qu'ils souhaitaient discuter. À la lumière des premiers échanges, je pouvais identifier les sujets sources de conflits et vérifier avec la famille si c'était bien le cas. Voici des exemples de thèmes soulevés par les familles : valeurs du pays d'origine/valeurs du Québec, place de la femme dans le pays d'origine/place de la femme au Québec, religion, sorties, tâches ménagères, relations garçon/fille, sexualité, éducation des enfants, *etc.* En fait, cet exercice que je faisais avec la famille s'apparente à l'étape de la reformulation des blâmes en besoins. J'encourageais les membres de la famille à identifier les sujets conflictuels. Dépendamment des sujets soulevés par les familles, je planifiais les rencontres suivantes en proposant un plan à la famille. Il m'arrivait de faire un calendrier de rencontres avec la famille. Cet exercice permettait d'impliquer les jeunes puisqu'ils participaient à la planification des rencontres.

Les premières rencontres thématiques étaient souvent éloignées du problème vécu par la famille. Ces rencontres avaient pour but de créer des moments agréables entre parents et jeunes, tout en commençant tranquillement à aborder les difficultés rencontrées. Elles avaient aussi comme objectif de restaurer les liens familiaux, un des buts de la médiation.

Une des activités que j'ai faite avec quelques familles et qui fut très intéressante consistait à prendre certains exemples de la vie quotidienne afin de voir comment ces activités se passaient dans leur pays d'origine et comment elles croient qu'elles se passent ici, au Québec. Je choisissais des petites mises en situation abordant différents sujets tels que scolarité des femmes, fête d'une amie et partage des tâches ménagères. Ces rencontres me permettaient aussi de constater la perception des membres de la famille du Québec. Il arrivait que les jeunes ou les parents aient des croyances erronées sur le Québec. Je me donnais la permission de relativiser certains aspects et de défaire des préjugés ou des stéréotypes. Cohen-Émerique (2001) mentionne que défaire les fausses images et les stéréotypes est un préalable à la médiation interculturelle. Ces rencontres avaient aussi pour but de faire émerger une meilleure compréhension des valeurs du pays d'accueil et du pays d'origine, un des objectifs de la médiation interculturelle. Car tel que mentionné, une des difficultés vécues par la famille aux prises avec des conflits intergénérationnels est souvent liée à l'écart de valeurs entre les jeunes et les parents. Ces premières rencontres avaient donc pour but de rétablir la communication et de restaurer les liens entre les membres.

Une fois que la communication avait été travaillée avec la famille, j'abordais lors des rencontres suivantes, les thèmes plus délicats, au cœur de la situation conflictuelle (ex. : sorties, relations amoureuses, méthodes éducatives, *etc.*). Chaque fois qu'un nouveau thème était abordé, je recommençais chacune des étapes de la médiation : point de vue de chacun des membres sur le sujet; identification des besoins et des solutions; établissement de compromis. Certains sujets pouvaient être traités en une rencontre, alors que d'autres nécessitaient davantage d'échanges avant d'arriver à des compromis. Une des principales finalités de ces rencontres étaient bien entendu, de résoudre les conflits au sein de la famille. Lorsque la famille arrivait à s'entendre sur des compromis, il m'arrivait parfois de mettre par écrit les solutions afin d'officialiser le tout et pour leur permettre de garder en leur possession l'entente.

Tout au long de ce stage, je m'assurais de respecter certains principes que je m'étais fixés, m'appuyant entre autre sur la médiation familiale et interculturelle. Tout d'abord,

avant chaque rencontre, je prenais le temps de me préparer, de penser à l'objectif ciblé et la manière d'aborder le sujet. J'usais de mon imagination pour rendre les discussions interactives. Je ne voulais pas que toutes les rencontres soient consacrées à discuter de la situation problématique afin de permettre un rapprochement entre les membres de la famille.

Aussi, je prenais soin d'identifier, pour chaque rencontre, avec la famille, les membres qui allaient participer à la rencontre : toute la famille, parents, jeunes, un parent et un jeune, *etc.* Il est vrai qu'à priori, je privilégiais de rencontrer toute la famille, mais dans certaines situations, cela n'était pas souhaitable. Par exemple, dans une famille, le père m'avait donné l'autorisation de faire des rencontres avec sa femme et ses filles afin de travailler la relation mère/filles. Par ailleurs, il y avait certains sujets (comme la sexualité ou place de la femme) que les filles ne se sentaient pas confortables d'aborder en présence du père et ce dernier acceptait de se retirer. Cette manière de faire avait également pour but de respecter les règles familiales. Si un père me disait qu'il ne pouvait parler de sexualité en présence de sa fille, je n'ouvrais pas ce sujet devant sa fille, je respectais sa demande. Toutefois, j'accordais une importance à ce qu'il y ait une transparence au sein de la famille. Aucune rencontre n'était faite en cachette. Par exemple, si je faisais des rencontres uniquement avec une jeune, les parents étaient mis au courant de cette réunion et du thème abordé. Il fallait que l'information circule au sein de la famille puisqu'un des buts de la médiation est de rétablir la communication.

De plus, après chaque réunion je prenais également le temps de faire un bilan personnel en portant un regard critique sur mon intervention. Ceci me permettrait de déterminer les aspects positifs ainsi que les points à améliorer. Je pouvais ainsi apporter les ajustements nécessaires à l'intervention suivante. Chaque rencontre était aussi suivie, dans la mesure du possible, d'un échange avec l'intervenant pour lui faire part des grandes lignes de mon intervention.

La fin de mon stage fut préparée. Dès le début de mon implication auprès des familles, je leur mentionnai la date de la fin de mon stage. J'ai essayé, autant que possible, de faire une rencontre bilan avec les familles, pour reprendre ce qui avait été travaillé et

leur vision de mon implication. J'ai tenté aussi de faire ce même bilan avec chacun des intervenants.

2.4 Avantages et enjeux du projet

Dans la présente partie du texte, une présentation des avantages et enjeux de ce modèle d'intervention, nommés par les familles et par les intervenants, sera faite. J'inclurais également ma perception quant aux avantages d'une approche de médiation familiale et interculturelle ainsi qu'aux limites de cette dernière.

2.4.1 Avantages

L'approche de médiation familiale et interculturelle, utilisée dans des situations de conflits intergénérationnels, comporte de nombreux avantages d'après ce que j'ai pu expérimenter. Tout d'abord, cette approche permet un rapprochement entre les membres de la famille. En amenant les jeunes et les parents à mieux se connaître dans le cadre de rencontres thématiques, ils commencent tranquillement à renouer leur relation. Par ailleurs, le fait de les sensibiliser de part et d'autre à leurs schèmes de références respectifs contribue à rapprocher jeunes et parents. Un autre avantage de ces rencontres, c'est qu'elles permettent à la famille de sortir de la situation conflictuelle et de vivre des moments agréables, ce qui favorise les rapprochements. Il faut également mentionner qu'en travaillant sur les relations, cela permet aussi de réduire la tension familiale et d'amener ainsi les membres de la famille à être plus disposés à discuter des sujets conflictuels. Cet avantage a pu être identifié autant par les jeunes, les parents, les intervenants que par mes observations.

Ceci m'amène à parler d'un autre avantage de la médiation, soit la diminution des conflits. Encore une fois, autant la famille que les intervenants s'entendent pour dire que ce

projet de médiation a permis de diminuer les conflits intergénérationnels. Il serait prétentieux d'affirmer que le travail auprès des familles a permis de résoudre tous les conflits, mais il faut toutefois reconnaître qu'il a permis d'en régler certains. Ce constat a pu être observé par le fait que des jeunes placés ont pu réintégrer le domicile familial. La réinsertion est le résultat de tout le travail et des efforts mis de l'avant par la famille et par les différents intervenants impliqués.

Aussi, un autre avantage que j'ai pu relever de mon projet d'intervention est le fait que je n'étais pas associée à la direction de la protection de la jeunesse par les familles. Le travail de collaboration avec les intervenants m'a permis de garder cette neutralité. Les familles m'ont donné l'impression qu'elles trouvaient mon intervention moins menaçante. Peut-être que le fait que je ne détenais pas de mandat légal a favorisé ce sentiment. Ce rôle de médiatrice explique peut-être aussi que des parents se sont permis de s'ouvrir quant aux difficultés d'adaptation qu'ils ont vécues en lien avec les lois du pays. La position que j'avais me permettait à la fois d'être proche du système des familles et de celui de l'intervenant puisque j'étais quand même rattachée au CJM-IU. Cette position particulière est reconnue en médiation interculturelle (Cohen-Émerique, 2001). Bref, le fait de ne pas avoir porté le « chapeau » direction de la protection de la jeunesse semble avoir eu un impact positif quant à l'ouverture des familles sur certains sujets. Cet avantage m'a également été rapporté par des intervenants.

De plus, l'approche de médiation permet aux intervenants de prendre une certaine distance de leurs propres valeurs et jugements et d'ainsi éviter des contre-transferts. Cette approche mise beaucoup sur la neutralité et sur le pouvoir donné aux participants de trouver eux-mêmes des solutions à travers des négociations. La médiation a permis aux parents et aux jeunes de trouver des compromis tout en respectant leurs règles familiales ainsi que leur fonctionnement. Ceci permet d'aider les intervenants à travailler dans des situations où les repères de la famille sont très différents des siens. Cette capacité à se distancer de soi permet aux participants de s'exprimer librement sans se sentir jugés. Cet avantage de la médiation a ainsi permis de travailler sur la relation entre l'intervenant et la famille.

Un autre avantage s'adressant davantage à la médiation interculturelle est qu'elle permet aux intervenants d'être plus sensibles aux particularités de l'intervention sociale en contexte interculturel. Une intervenante avec qui j'ai eu l'occasion de travailler, me partageait que le médiateur aborde certains sujets (ex : parcours migratoire) sur lesquels les intervenants n'ont pas le réflexe d'ouvrir. Ceci n'est pas par mauvaise volonté, mais les intervenants ont tendance à ne s'attarder que sur le conflit en tant que tel, sans nécessairement penser à certains sujets connexes qui pourraient aider à cerner la situation. Elle me précisa que l'information recueillie lors de ces rencontres permet de mieux comprendre le cheminement de la famille et l'impact que cela a sur leur adaptation au pays d'accueil ainsi que sur l'intervention. Les discussions entre intervenants et médiateurs permettent cette conscientisation sur les particularités de l'interculturel.

Un dernier avantage soutiré de cette approche de médiation familiale et interculturelle est en lien au travail de collaboration avec l'intervenant. Cette co-intervention fut très aidante quant aux partages du travail auprès de la famille. Ceci nous a permis, aux intervenants et à moi, de travailler plusieurs aspects en même temps avec la famille. La médiation permet de décharger l'intervenant d'une partie de l'intervention sociale. Les échanges avec l'intervenant nous permettaient d'avoir une même lecture de la situation familiale et de travailler dans ce même sens avec la famille et tous les acteurs impliqués.

2.4.2 Enjeux

Tout au long de mon stage, j'ai dû faire face à un enjeu en particulier, soit l'imprévisibilité du contexte d'intervention. Mon intégration dans l'intervention auprès des familles ne s'est pas toujours faite dans des contextes souhaités. Dans une des situations, j'ai dû me présenter à la famille dans le cadre d'une comparution à la cour. La prise de contact s'est faite, avec une autre famille, lors de la table d'orientation. Cette rencontre consiste à prendre une décision quant aux mesures qui seront prises en réponse à la

situation de compromission. Elle se déroule en présence des intervenants et de la famille. Dans ces deux exemples, le contexte de prise de contact n'était pas idéal. En effet, en me présentant à la famille dans ce genre de contexte, je n'avais pas l'occasion de présenter adéquatement mon rôle. De plus, ceci pouvait jouer sur ma neutralité puisque la famille pouvait m'associer à la direction de la protection de la jeunesse. Aussi, toujours en lien avec l'imprévisibilité du contexte d'intervention, il arrivait souvent que les intervenants n'étaient pas disponibles pour me rencontrer au cours de mon processus d'intervention, par manque de temps ou de conflits d'horaire. Ceci faisait en sorte que l'intervenant n'était pas informé du travail effectué avec la famille. Le travail de partenariat était essentiel dans le cadre de mon projet puisque mon intervention se faisait en complémentarité à celle de l'intervenant.

Par ailleurs, cette expérience de stage a également mis en lumière une autre limite de mon projet concernant les familles. Cette approche de médiation familiale et interculturelle ne peut s'appliquer lorsque la famille est trop fragilisée. Travailler dans un contexte de protection de la jeunesse signifie œuvrer avec des familles et des jeunes en grande vulnérabilité. Au moment où la direction de la protection de la jeunesse intervient dans la vie d'une famille, ces dernières sont prises dans des situations de crises, d'instabilité et de conflits. Ces situations problématiques peuvent avoir brisé les liens entre les membres. Ces derniers peuvent aussi avoir à vivre avec des blessures assez intenses et profondes. Dans de tels cas, il peut s'avérer difficile de rencontrer tous les membres de la famille pour un processus de médiation. Cet aspect a pu être observé durant le stage. Dans une des familles suivies, la jeune adolescente était victime de violence psychologique de la part de son père. Cette problématique était toujours présente et n'avait pas encore été travaillée avec le père. À chaque fois que nous avons tenté, l'intervenante et moi, de faire une rencontre où étaient réunis parents et jeune, la réunion tournait en crise, la jeune réagissant aux commentaires de son père. Toujours dans cette même famille, un autre comportement qui rendait difficile le travail de médiation était les fugues répétitives de la jeune. Le suivi de cette famille m'a permis d'identifier cette limite à l'application de la médiation dans un contexte de protection de la jeunesse.

Un autre enjeu qui est ressorti lors de ce stage, affectant une fois de plus la famille, est en lien avec la reconnaissance de la situation problématique par tous les membres de la famille, un préalable à la médiation. Force est de constater que cela n'est pas toujours le cas. Il peut être difficile pour des familles prises en charge par la direction de la protection de la jeunesse de reconnaître l'existence de ces conflits. Cette reconnaissance peut parfois prendre du temps avant d'émerger. Dans une famille rencontrée, il y avait eu une situation de violence physique assez importante du père à l'égard de son fils. Le père semblait avoir de la difficulté à reconnaître cette situation ainsi que l'impact que cela a pu avoir sur son garçon présentant des troubles de comportements. Lors de mon départ, ce sujet n'avait toujours pas été ouvert en médiation.

De plus, un dernier enjeu que j'ai pu constater est que cette approche demande du temps. Arriver à des résultats qui font sens pour tous les acteurs peut prendre un certain moment. Il est vrai qu'un des avantages de cette approche est qu'elle permet aux parents et aux adolescents de trouver des compromis en réponse aux conflits intergénérationnels. Toutefois, cela peut impliquer une série de rencontres. Personnellement, je crois que même si les intervenants doivent prendre le temps pour aborder certains sujets, par exemple les conflits culturels vécus par la famille, les retombées positives se feront sentir à long terme. Il n'en demeure pas moins que durant ce stage, je n'ai pas eu l'occasion d'expérimenter la terminaison du processus d'intervention avec toutes les familles, par manque de temps. Par ailleurs, une intervenante m'a mentionné que selon elle, cet enjeu s'explique aussi par l'implication que nécessitent les rencontres entre l'intervenant et le médiateur afin d'échanger sur la situation et d'arrimer les mandats respectifs.

Ce chapitre a permis de présenter les grandes lignes de ce projet d'intervention. Il importe à présent de se pencher sur le contexte entourant son intégration en protection de la jeunesse, et plus précisément au CJM-IU.

3. Intégration de ce projet en contexte de protection de la jeunesse

Dans le but de dresser un portrait global de ce projet de maîtrise, il importe de s'intéresser au contexte dans lequel il s'est déroulé, soit le CJM-IU. Dans l'implantation d'un projet, le contexte à son importance. En effet, le mandat, la philosophie, les limites et les forces de l'organisme peuvent l'influencer, d'où l'importance de s'y attarder. Le présent chapitre se veut une réflexion sur l'intégration du projet de maîtrise au contexte de protection de la jeunesse, et plus précisément au CJM-IU.

Pour ce faire, je dresserai premièrement un portrait de l'intervention auprès d'une clientèle multiethnique au CJM-IU. J'illustrerai cette réalité en termes de statistiques, pour ensuite témoigner des difficultés rencontrées par les intervenants œuvrant dans un contexte de protection et pour finalement présenter les actions mises de l'avant par le CJM-IU en réponse à cette situation. La deuxième partie quant à elle fera état tout d'abord des enjeux de l'intégration d'une approche de médiation familiale et interculturelle dans un contexte de protection de la jeunesse. Finalement, dans cette partie, les facteurs favorisant l'intégration de ce projet au contexte de protection de la jeunesse, et plus précisément au CJM-IU, seront présentés.

3.1 Intervention interculturelle et protection de la jeunesse

La clientèle du CJM-IU s'est beaucoup diversifiée depuis les dernières années dû, entre autres, à l'accroissement de la population immigrante à Montréal (Désy, Battaglini et Bastien, 2007). En effet, environ 35 % de la clientèle du CJM-IU est issue de l'immigration (Dufour, Lavergne, Hasson, Demosthène et Savoie, 2010). Ces chiffres sont quand même surprenants, prenant en considération que la population immigrante à Montréal est de 21 %

et que ce 35 % ne fait référence qu'à la clientèle du CJM-IU et n'inclut pas celle des Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw (secteur anglophone) (Dufour et coll., 2010). Quelques études ont démontré une surreprésentation et disproportion de la clientèle immigrante au sein de la protection de la jeunesse (Bernard et McAll, 2004; Lavergne, Dufour, Trocmé et Larrivée, 2008). Ces recherches démontrent une réalité multiculturelle évidente en protection de la jeunesse, à Montréal.

Durant ce stage, j'ai été témoin de défis que cette diversité culturelle entraîne sur le travail des intervenants. En étant directement intégrée au sein d'une équipe, j'ai pu partager avec eux, d'une certaine manière, la réalité de leur travail. J'ai ainsi surtout pu me rendre compte des obstacles et embûches auxquels un intervenant doit faire face lors de l'exercice de son métier en contexte interculturel.

Tout d'abord, la langue est une première difficulté à laquelle doivent faire face les intervenants. Le fait que les parents ne parlent ni français ni anglais complexifie la situation, et cela devient encore plus difficile si le jeune aussi ne maîtrise pas une de ces deux langues. Confrontés à la barrière de la langue, les intervenants font appel à des interprètes pour toutes les conversations téléphoniques ou les rencontres. Ce service facilite concrètement la communication entre la famille et l'intervenant (Hamelin, 2006; Roy, Kapoor-Kohli, 2004), mais il n'en demeure pas moins que ceci rend l'intervention beaucoup plus longue en terme de temps. Durant ce projet, j'ai également été confrontée à certaines difficultés en lien avec la barrière de la langue. J'ai pu constater que le fait que l'intervenant et la famille ne parlaient pas la même langue faisait en sorte qu'il y avait un manque de spontanéité. L'exemple concret suivant me permettra de mieux illustrer ce constat. Je contacte une mère pour confirmer notre prochaine rencontre. Cette mère parle l'arabe, mais étant donné que j'ai quelques connaissances de base dans cette langue, je n'ai pas eu de difficulté à faire cet appel. Toutefois, lors de notre conversation, cette mère ayant vécu une situation difficile avec sa fille durant la fin de semaine ressentait le besoin de m'en parler. En raison de mes limites linguistiques, j'ai dû arrêter madame et lui expliquer que j'allais faire appel à un interprète pour continuer la conversation. Heureusement, après quelques appels, l'intervenante et moi avons pu trouver une interprète disponible à ce

moment même pour faire la conférence téléphonique et ainsi permettre à cette mère de se faire entendre. Face à cette situation, j'ai réalisé que la barrière de la langue empêche parfois une spontanéité.

Une autre réalité de l'intervention de la direction de la protection de la jeunesse en contexte interculturel, documentée par plusieurs auteurs, concerne les multiples facettes des différences culturelles (Désy et coll., 2007; Hassan et Rousseau, 2005; Macciocchi, 2005). Comme il a été souligné précédemment, la Loi sur la protection de la jeunesse mentionne que la violence physique envers les enfants n'est pas admise puisqu'elle peut compromettre sa sécurité et son développement. Toutefois, plusieurs études ont démontré que, d'une culture à l'autre, le même comportement peut être jugé maltraitant ou non (Hassan et Rousseau, 2005; Ramdé, 2007). Ainsi, professionnels et parents peuvent définir différemment ce qu'est une situation d'abus (Lavergne et coll., 2008). L'intervention doit tenter de prendre en considération ces différentes représentations du concept d'abus dans les situations signalées (Iasenza et Fréchette, 2003). Tout cela ne peut qu'augmenter les incompréhensions et rendre plus difficile et plus complexe le travail des intervenants. Deuxièmement, des différences culturelles peuvent s'observer entre les valeurs de l'intervenant et celles de la personne avec qui il intervient (Désy et coll., 2007; Jasmin, 1992). Hassan (2010) fait la différence entre des pratiques dysfonctionnelles et dysnormatives. Un comportement dysfonctionnel serait un comportement compromettant la sécurité et le développement du jeune et nuisible au bon fonctionnement du système familial (ex. : violence conjugale, abus sexuel, *etc.*). Alors qu'un comportement dit dysnormatif serait lié à une mauvaise interprétation d'une pratique parce que cette dernière sort des normes sociales de l'intervenant (Hassan, 2010). Par exemple, le port du voile chez les jeunes filles peut faire partie de ces comportements dysnormatifs. Certaines personnes peuvent juger que ce n'est pas un comportement faisant partie des normes sociales québécoises, mais ce dernier ne compromet pas nécessairement le développement de ces jeunes. Le danger en intervention est de mal classer certains comportements. Une mauvaise interprétation ou une intolérance devant certaines situations peuvent expliquer ce

danger. Tout cela ne fait que complexifier une fois de plus, le travail des intervenants en contexte interculturel.

Devant cette réalité, le CJM-IU a mis en place différentes actions pour répondre aux difficultés vécues par les intervenants et pour améliorer les services offerts aux familles issues de l'immigration.

Tout d'abord, le CJM-IU offre un service de consultation ethnoculturelle aux intervenants. Une demande de consultation est faite lorsqu'un intervenant fait face à des incompréhensions d'ordre interculturel dans le cadre d'un suivi auprès d'une famille immigrante. Il peut également faire une demande lorsque le contexte familial et interculturel est trop complexe (ex. : famille nombreuse d'origines diverses). Un des buts de la consultation est de permettre aux intervenants d'intégrer la dimension migratoire et ethnoculturelle dans la compréhension de la dynamique familiale. Aussi, elle vise à réduire les blocages entre la famille et les intervenants. Un autre objectif des consultations est d'orienter les intervenants vers des pistes d'intervention mieux adaptées à la réalité des familles selon leurs valeurs, leurs repères, *etc.* (Chiasson, Chrigui et Hassan, 2009). Une première rencontre est réalisée avec les consultants ethnoculturelles ainsi que tous les intervenants impliqués auprès de la famille (intervenant à la prise en charge, éducateur du centre de réadaptation et autres). Lors de cette rencontre, les échanges permettent aux intervenants de bénéficier de l'expertise des consultants afin d'apporter un éclairage sur la compréhension de la situation. Ensuite, au besoin, les consultants peuvent recommander une deuxième rencontre, cette fois avec tous les membres de la famille, avec l'accord de cette dernière. Durant cette rencontre, les consultants invitent les membres de la famille à raconter leur histoire : conditions de vie dans leur pays d'origine, décision d'émigrer, arrivée au pays d'accueil, intégration, *etc.* Ce récit de vie a plusieurs visées. Il offre l'occasion aux enfants de connaître l'histoire de leurs parents. Car tel que mentionné précédemment, lors de conflits intergénérationnels, la communication est souvent coupée entre parents et adolescents. Ainsi, il est très fréquent que les enfants ne soient pas au courant de toute l'histoire familiale. La consultation permet ainsi à tous les membres de la

famille de s'asseoir et de s'écouter calmement. Cette consultation est un service externe au suivi psychosocial. En fait, il n'y a aucun écrit de cette rencontre et toute l'information reste confidentielle. Ceci offre la possibilité à la famille de s'exprimer librement dans un environnement de respect et de non-jugement. La rencontre permet aussi aux intervenants de partager la même histoire familiale pour la suite du suivi. Finalement, la consultation ethnoculturelle offre la possibilité d'une à trois rencontres de suivi par la suite, si les intervenants en jugent la nécessité (Chiasson, Chrigui et Hassan, 2009).

Un autre service offert aux intervenants, par le CJM-IU, est la tenue de séminaires transculturels. Il s'agit de rencontres entre intervenants de différents milieux qui échangent autour d'une situation vécue en intervention, en contexte interculturel, les mettant face à des difficultés ou incompréhensions. Ces séminaires permettent ainsi des échanges autour d'enjeux liés à l'intervention interculturelle ainsi qu'un partage de connaissances entre intervenants. Ceci a pour but de permettre aux intervenants, par la suite, de se sentir plus à l'aise d'exercer dans des situations interculturelles (Rousseau et coll., 2005).

Par ailleurs, il faut mentionner que le CJM-IU s'est fixé comme priorité pour les années 2009-2010 de s'attarder davantage à l'intervention interculturelle. En effet, dans le dépliant annuel présentant les dossiers prioritaires de cette institution, il est indiqué : « se doter d'une politique assurant la prise en compte de la diversité ethnoculturelle au CJM-IU » (CJM-IU, 2009). Ceci témoigne de la réelle nécessité de se pencher sur ce sujet et d'entreprendre des actions concrètes. Dans cette même lignée, une action a déjà été prise par le CJM-IU, par l'élaboration d'un document destiné aux intervenants s'intitulant : *Enjeux à considérer dans l'application du processus clinique intégré auprès de la clientèle issue de l'immigration* (CJM-IU, 2009).

Ce ne sont là que quelques exemples de moyens dont s'est doté le CJM-IU pour s'adapter à la réalité de l'intervention auprès d'une clientèle issue de l'immigration. Toutes ces actions permettent de constater que le CJM-IU est soucieux de répondre à cette réalité en offrant des services adéquats.

Le projet proposé dans cet essai va dans le même sens. J'ai beaucoup réfléchi, tout au long de ce stage, à la potentielle réponse de ce projet aux enjeux vécus par le CJM-IU en

lien avec l'intervention dans un contexte interculturel. La prochaine partie de ce chapitre présentera une réflexion quant à l'intégration d'une approche de médiation familiale et interculturelle dans un contexte de protection de la jeunesse en y présentant les enjeux soulevés ainsi que les aspects facilitants.

3.2 Enjeux et aspects facilitants liés à l'intégration du projet au contexte de protection de la jeunesse

3.2.1 Enjeux

Durant ce stage, je me suis questionnée à savoir si mon projet de maîtrise répondait de manière adéquate, tout d'abord à la réalité vécue par le CJM-IU en lien avec l'augmentation de la clientèle immigrante, mais aussi à la réalité des familles impliquées dans l'intervention de la direction de la protection de la jeunesse qui vivent des conflits intergénérationnels. Ces réflexions ont abouti, en partie, aux constats de deux principaux enjeux de l'intégration de mon approche dans un contexte de protection de la jeunesse. Le premier concerne les contradictions que j'ai pu observer entre une approche de médiation et l'intervention dans un contexte de protection. Le deuxième concerne davantage un questionnement quant à l'intervention interculturelle au CJM-IU.

3.2.1.1 Médiation versus protection

Dans le chapitre précédent, les limites de mon approche de médiation en lien avec l'intervention ont été présentés à un niveau plus spécifique. Je souhaite à présent, faire part de mes questionnements et réflexions quant à l'intégration d'une approche de médiation à un niveau plus global, soit au contexte de protection de la jeunesse. En effet, l'approche de

médiation semble avoir plusieurs aspects qui paraissent être en opposition avec les principes de bases de l'intervention en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse.

Une première constatation est que la médiation se veut une approche volontaire, alors que cela n'est pas toujours le cas pour la protection de la jeunesse. Les intervenants ont l'obligation d'intervenir dès le moment où il y a présence de doutes poussant à croire que la sécurité et le développement du jeune sont compromis (Loi sur la protection de la jeunesse, 2008). Toutefois, ils doivent parfois faire face au défi de devoir travailler avec des familles qui ne sont pas nécessairement volontaires. Dans le cadre de mon stage, le choix revenait à la famille d'accepter ou non mon intervention. Comme il a été mentionné, la famille doit tout d'abord reconnaître la situation problématique pour ensuite accepter d'amorcer un travail de médiation. Il serait judicieux à ce stade de mon raisonnement de poser la question suivante : Un intervenant peut-il pratiquer une approche de médiation sans l'accord de la famille? Pour répondre à cette question, je me dois de faire une distinction entre les deux sortes de médiation. Dans le cas de la médiation familiale, je crois que cela serait possible. L'intervenant peut décider d'opter pour une approche de médiation comme moyen de résoudre les conflits familiaux, si cet aspect figure dans les objectifs à atteindre. Lors de la formation donnée par Mme Lorraine Filion au CJM-IU, la médiation était présentée dans cette perspective. Mme Filion invitait les intervenants à intégrer la médiation comme approche à privilégier dans toutes les étapes du processus (Filion, 2009). Toutefois, en ce qui concerne la médiation interculturelle, je crois personnellement qu'il s'avérerait difficile de travailler sur les conflits associés à des différents interculturels sans que la famille le souhaite et que les membres désirent travailler sur ces différences. Mon opinion se fonde sur le fait que les conflits interculturels sont davantage liés à l'intrapsychique de la personne (croyances, valeurs, identité, etc.). D'après moi, il est moins évident, en intervention en protection de la jeunesse, d'avoir accès à l'intrapsychique de la personne. Pour avoir une ouverture à ce niveau, il faut qu'il y ait une relation de confiance entre l'intervenant et la personne concernée. C'est en ressentant un environnement propice à l'écoute et au non-jugement qu'une personne s'ouvrira sur son identité culturelle. Je pense que pour pratiquer la médiation interculturelle, il faut qu'il y ait libre consentement.

Ceci résumerait le premier aspect contradictoire entre la médiation et l'intervention en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse.

Une deuxième constatation que j'ai pu faire se rapporte au fait de privilégier une intervention familiale lors d'une médiation. Cette approche souligne la nécessité de rencontrer tous les membres de la famille ainsi que toute autre personne impliquée dans la situation problématique. En protection de la jeunesse, d'après ce que j'ai pu observer, l'intervention est principalement axée sur le jeune dont la situation a été signalée ainsi que sur ses parents. Les intervenants n'ont pas l'obligation de rencontrer tous les membres de la famille. L'approche de médiation vient remettre en question ce principe d'intervention et encourage les intervenants à avoir une vision systémique. Je noterai à ce propos qu'il ne semble pas y avoir, dans la Loi sur la protection de la jeunesse, d'articles interdisant de rencontrer toute personne pouvant faire partie de la situation problématique. Au contraire, la Loi stipule que : « Toute intervention auprès d'un enfant et de ses parents en vertu de la présente loi doit : a) viser à mettre fin à la situation qui compromet la sécurité ou le développement de l'enfant et à éviter qu'elle ne se reproduise » (Loi sur la protection de la jeunesse, 2008). L'intervenant n'aurait qu'à démontrer que le fait de rencontrer tous les membres de la famille ou toute autre personne permet de contribuer à cet objectif de la Loi. Il faudrait aussi qu'il obtienne l'accord des parents et du jeune, si ce dernier a quatorze ans ou plus, par respect de confidentialité. Encore une fois, cet aspect démontre qu'intégrer une approche de médiation au contexte de la protection de la jeunesse nécessite quelques changements quant à la façon traditionnelle de faire afin d'avoir une vision plus large.

Un dernier questionnement que j'ai eu à me poser tout au long de mon stage concerne un des principes les plus importants de la médiation : la neutralité. Est-ce vraiment possible de demander à un intervenant de la protection de la jeunesse, détenant certaines obligations en vertu d'une loi, de rester neutre tout au long du processus d'intervention? Il faut aussi prendre en considération que les membres de la famille doivent percevoir cette neutralité. Je pense que c'est un défi de taille que la famille puisse faire abstraction du fait que l'intervenant représente la direction de la protection de la jeunesse. Ce n'est peut-être pas impossible, mais il ne me semble pas que ce soit chose courante.

Ceci vient expliquer pourquoi j'ai privilégié une co-intervention durant mon stage, comme mentionné au chapitre précédent. Je crois profondément que le regard que la famille pose sur chaque intervenant influence grandement la relation qu'ils établiront entre eux. Il faut aussi se rappeler que certaines personnes proviennent de pays où le gouvernement est corrompu. L'association des intervenants de la protection de la jeunesse à l'État influence le regard qu'une famille peut porter sur l'intervenant. Dans un tel contexte, la neutralité semble être un enjeu important à l'intégration d'une approche efficace de médiation familiale et interculturelle par les intervenants dans leur travail auprès des familles.

3.2.1.2 Intervention interculturelle versus protection

L'intervention interculturelle a été représentée lors de ce projet de stage par l'approche de médiation interculturelle. Cette approche s'appuie sur bon nombre de principes de l'intervention interculturelle. Les deux premiers chapitres ont fait mention de certaines particularités de l'intervention auprès de familles issues de l'immigration ou d'autres communautés ethniques. La présente partie fera état d'une réflexion quant aux enjeux entourant l'intégration d'une telle approche dans un contexte de protection de la jeunesse. Malgré le fait que l'intervention interculturelle propose des notions très intéressantes, j'ai pu identifier des limites.

Tout d'abord, un premier constat que j'ai pu faire, suite à mon expérience de stage, c'est que l'approche interculturelle, dans le contexte de protection de la jeunesse, nécessite davantage de temps. Comme mentionné, une des étapes de l'intervention interculturelle consiste en une évaluation globale et systémique de la situation familiale (valeurs, repères, normes, *etc.*) ainsi que du parcours migratoire englobant les périodes prémigratoire, migratoire et postmigratoire. La question qu'on pourrait se poser est de savoir à quelle étape du processus de protection de la jeunesse cette évaluation devrait se faire. Les intervenants œuvrant à l'étape *évaluation/orientation* ont comme mandat, entre autres, d'évaluer la situation de l'enfant et de sa famille afin de juger s'il y a présence ou non de

compromission de la sécurité et du développement du jeune (CJM-IU, 2008). Toute l'intervention est concentrée autour du jugement de la compromission. Les intervenants à l'étape de l'*application des mesures*, quant à eux, accompagnent les familles selon les mesures volontaires ou ordonnées déterminées à l'étape précédente (CJM-IU, 2008). D'après mes observations et mon expérience de stage, je pense qu'une bonne partie de cette évaluation pourrait se faire au début de l'étape de l'*application des mesures*. Une fois que la décision a été prise quant à la compromission de la sécurité et du développement du jeune, l'intervenant pourrait effectuer cette évaluation. Ceci lui permettrait de mieux comprendre le système familial et la situation vécue afin de pouvoir offrir les services adéquats pour mettre fin à la compromission. Toutefois, il faut admettre que cette évaluation et cette découverte du cadre de référence de l'autre, quoiqu'aidante, demandent du temps. Et d'après ce que j'ai pu observer, les intervenants sont souvent débordés en protection de la jeunesse. Les intervenants reconnaissent pourtant le besoin d'aborder tous ces aspects avec la famille en question. Ils sont toutefois tellement pris dans l'urgence d'une réponse en situation de crise, qu'ils ne trouvent malheureusement plus le temps de s'attarder à cet important aspect. Le défi est de trouver des moyens pour aborder toutes les particularités de l'interculturel en intervention tout en n'alourdissant pas le travail des intervenants. Il faut aussi préciser qu'à long terme, prendre ce temps permet aux intervenants de sauver du temps. En effet, en ayant une bonne connaissance et une bonne évaluation de la situation de la famille, ceci permet par la suite aux intervenants d'intervenir de manière plus adéquate.

Un deuxième enjeu que j'ai pu identifier, en lien avec l'intégration d'une approche interculturelle au contexte de protection de la jeunesse, concerne un principe de la loi sur la protection de la jeunesse, soit le délai donné aux parents pour mettre fin à la situation de compromission. En effet, dépendamment de l'âge du jeune, les parents ont un délai fixé par la Loi pour se reprendre en mains. Cependant, comme il vient d'être mentionné, l'intervention interculturelle nécessite souvent plus de temps. Ayant été confrontée à cet aspect durant mon stage, je suis en mesure d'en donner un exemple concret. Une des familles que je suivais était grandement fragilisée. J'avais commencé un travail de

médiation avec cette famille, mais vu cette fragilité, le processus a nécessité plus de temps. Le travail se faisait par petits pas. Toutefois, l'intervenante responsable du dossier était confrontée, de son côté, à des contraintes au niveau de son mandat. Le délai s'écoulait rapidement et il fallait prendre une décision quant au projet de vie de la jeune : retour dans sa famille ou projet de vie autonome. Ceci témoigne une fois de plus de mon questionnement à savoir si le système de la protection de la jeunesse peut s'adapter à une approche interculturelle. Je ne pense pas que cela soit impossible, mais cela signifierait d'accepter de changer certains principes du contexte d'intervention.

À la lumière de ces réflexions, ce qui ressort est l'exigence de penser à une intervention pouvant répondre et s'adapter au contexte de la Loi sur la protection de la jeunesse. Malgré les enjeux présentés, je constate, avec du recul, que mon projet de stage, soit une approche de médiation familiale et interculturelle, répond d'une certaine manière à cette réalité. La prochaine partie de ce chapitre exposera les aspects ayant facilité l'intégration de mon approche en protection de la jeunesse ainsi qu'une discussion autour du contexte entourant l'arrimage de mon projet à la réalité du CJM-IU.

3.2.2 Aspects facilitants

Ce projet fut une expérience très enrichissante et gratifiante. Plusieurs facteurs ont contribué à l'implantation de ce projet. Tout d'abord, l'ouverture de la part de mes superviseuses et la conviction qu'elles avaient quant au potentiel de ce projet sont un premier facteur facilitant. Tout comme le cadre de l'implantation d'un nouveau programme dans une institution, il est souhaitable d'avoir l'appui des intervenants. Un autre aspect ayant grandement facilité l'expérimentation de mon approche est l'ouverture de l'équipe à laquelle j'ai été intégrée ainsi que la participation des intervenants avec lesquels j'ai eu à travailler. Je sentais un réel intérêt de la part des intervenants et une ouverture à développer de nouvelles méthodes de travail. Ceux qui ont accepté de se lancer dans ce projet et de

m'inclure dans leur intervention ont aussi accepté de remettre en question, parfois, certaines de leurs pratiques. Ma relation avec l'intervenant était du donnant/donnant : le travail de collaboration permettait d'alléger les tâches des intervenants et en même temps ils me donnaient la possibilité de mettre mon projet en application.

Je pense aussi que le fait que je me sois adaptée au cadre de travail de chaque intervenant fût un autre facteur de réussite. J'ai eu la chance de travailler avec plusieurs intervenants ayant chacun leur personnalité et leur méthode de travail. Lorsqu'une personne souhaite implanter un nouveau programme dans une équipe, elle ne peut arriver avec ses « gros sabots ». Elle doit prendre le temps de connaître les besoins de l'équipe pour ensuite réfléchir à l'arrimage de son projet. Le but ultime de mon approche de médiation familiale et interculturelle était de mieux répondre à la réalité des familles immigrantes, mais aussi d'outiller les intervenants et d'alléger leur charge de travail. Mon implication ne devait pas être un poids pour les intervenants, mais une aide. Je devais faire preuve de souplesse et être à l'écoute de leurs besoins.

Suite à toutes ces réflexions et à cette analyse des avantages et enjeux de l'intégration d'une approche de médiation familiale et interculturelle au sein du CJM-IU, j'en suis venue à une proposition. Cette dernière témoigne de ma compréhension, à ce moment-ci, de la réalité du CJM-IU. Il était très important pour moi que ce projet puisse mener à une proposition tenant compte de la réalité à laquelle doivent faire face les intervenants. Il fallait aussi bien évidemment que ce projet puisse aboutir à une intervention qui réponde de manière plus adéquate à la réalité des familles immigrantes aux prises avec des conflits intergénérationnels.

Cette proposition comporte deux éléments essentiels. Tout d'abord, je crois que l'approche de médiation familiale et interculturelle pourrait s'arrimer au service de consultation ethnoculturelle du CJM-IU. Ce service existe déjà depuis quelques années et commence à faire ses preuves. Tout au long de cet essai, je suis souvent revenue sur l'importance d'une évaluation complète de la situation familiale et du contexte migratoire, préalable à un processus de médiation. Les consultations permettent de répondre à ce

besoin. Aussi, en plus de dresser un récit de l'histoire familiale, celles-ci aident les intervenants à mieux comprendre la situation. Ces consultations rassemblent intervenants et éducateurs impliqués auprès de la famille qui, par leurs échanges, arrivent à partager un sens commun autour de la problématique. Lors de mon stage, j'ai pu constater qu'il n'est pas toujours évident pour les différents intervenants de partager la même opinion professionnelle. Je pense particulièrement à la collaboration entre les intervenants à la prise en charge et les éducateurs dans les centres de réadaptation (lorsque le jeune est hébergé). Ils travaillent dans des contextes différents et ne font pas nécessairement face aux mêmes réalités. La consultation donne l'opportunité aux intervenants d'échanger leurs opinions et de tenter d'arriver à une vision commune. Je privilégierais une consultation dans toute situation où l'intervenant est confronté à des dilemmes liés au contexte interculturel. La médiation pourrait s'intégrer suite à cette consultation, si les intervenants et les consultants en jugent la nécessité ainsi que la pertinence. La demande de consultation devrait idéalement se faire en début d'intervention, soit une fois que le dossier est transféré à l'équipe de l'application des mesures. De cette manière, les services peuvent rapidement être mis en place.

Le deuxième élément que j'ai pu identifier comme essentiel à l'intégration d'une approche de médiation familiale et interculturelle est le principe de collaboration entre les intervenants. L'intervention en partenariat permet d'alléger le travail en partageant les tâches entre les intervenants. Plusieurs recherches ont démontré que le travail de collaboration entre intervenants permet une meilleure intervention dans le but de répondre de manière plus adéquate aux besoins de la famille (Cohen-Émerique, 2001; Léveillé, Bouchard, 2007). Ceci rejoint aussi l'approche favorisant une intervention intensive auprès de la famille, soit plusieurs intervenants œuvrant avec la même famille (Carrier, St-Jacques, Chabot et Thibault, 1992). J'ai pu être témoin, dans mon équipe au CJM-IU, du développement du travail en cellule relié à cette approche. Toutes les semaines, quelques intervenants se réunissent pour discuter de situations suivies dans le cadre de la cellule. Ces rencontres permettent aux intervenants de partager leur opinion professionnelle ainsi que leur expertise et de s'entendre sur l'intervention à privilégier. L'intervention se fait par

plusieurs personnes. En intervenant de manière intensive, le but est de prévenir une aggravation de la situation et de mettre fin plus rapidement à la situation de compromission. Je pense qu'une approche de médiation familiale et interculturelle pourrait s'inscrire dans ce contexte d'intervention. Un autre avantage de cette collaboration est qu'elle permettrait de répondre à l'enjeu de la neutralité. Comme il a été démontré, il serait très difficile pour un intervenant de porter en même temps le chapeau du médiateur et celui du directeur de la protection de la jeunesse. Le partenariat offrirait la possibilité de partager ces rôles tout en s'assurant d'un ancrage de tous les intervenants.

En résumé, les conditions gagnantes sont une ouverture des intervenants, une intégration au service de consultation ethnoculturelle et une collaboration entre les intervenants. Ceci vient conclure la présentation de ce projet visant à mieux intervenir dans des conflits intergénérationnels vécus au sein de familles immigrantes.

Conclusion

Cet essai a tout d'abord permis de mieux comprendre les particularités du conflit intergénérationnel/interculturel. Ce conflit entre parents et adolescents s'explique principalement par tous les chocs vécus suite au processus migratoire, dont le choc identitaire. Il a également comme source les différences créées entre le système des parents, confronté à certaines difficultés d'intégration, et celui des jeunes pour qui l'intégration au pays d'accueil se fait plus facilement.

Ce projet a également démontré qu'une approche de médiation familiale et interculturelle permet d'intervenir dans ce genre de conflits. En effet, malgré certaines limites de la médiation dans un contexte de protection de la jeunesse, cette approche est un outil sur lequel il vaudrait la peine de s'attarder davantage. Au niveau organisationnel, je pense qu'il y a un réel besoin au CJM-IU de développer des outils qui viendraient en aide aux intervenants dans leur travail auprès de familles immigrantes. Je crois également que la réalité de l'augmentation de la clientèle immigrante a sensibilisé la CJM-IU à la nécessité de développer des services sensibles aux besoins de ces familles. À la lumière de mon expérience, la médiation familiale et interculturelle semble pouvoir répondre à ces besoins.

Par ailleurs, au niveau clinique, je crois que ce projet a été bénéfique pour les familles que j'ai pu rencontrer, en me basant sur leurs propos, sur les commentaires des intervenants ainsi que sur mes propres observations. Ce qui m'a le plus particulièrement touchée c'est l'appréciation des familles de s'intéresser à leur histoire, à leurs repères sans se sentir jugées. Un autre aspect qui m'a marquée et qui a pu être observé tout au long de ce stage, c'est la diminution de tension entre parents et adolescents lors des rencontres où ils apprenaient à mieux se connaître. Je me permets de dresser un bilan positif de l'expérience vécue par les familles.

Ce projet a permis de démontrer l'efficacité d'un travail de collaboration avec les intervenants. Cette co-intervention permet d'alléger leur travail et de les soutenir face aux enjeux rencontrés en intervention interculturelle.

Bien entendu, je demeure encore avec certaines questions à la fin de ce stage. Tout d'abord, puisque je n'ai pas pu finaliser l'intervention avec toutes les familles, il aurait été intéressant de la poursuivre afin de pouvoir dresser un bilan complet d'une approche de médiation familiale et interculturelle dans un contexte de conflits intergénérationnels. Aussi, il serait pertinent d'effectuer une recherche afin d'évaluer l'efficacité d'une approche de médiation à long terme. Est-ce que cette approche diminue réellement les conflits? Est-ce que les familles parviennent à utiliser les acquis et les moyens trouvés en intervention lorsque d'autres situations problématiques se présentent? Voilà autant de questions qui demeurent en suspens et qui pourraient être les sujets de travaux de recherche ultérieurs.

Je me permets, en guise de conclusion, d'émettre mon opinion sur ce sujet, mais à un niveau plus large. Tout au long de cette expérience, j'ai beaucoup réfléchi à la condition de ces familles immigrantes pour essayer de mieux comprendre leur situation. Je me suis rendu compte que ces familles arrivent dans un nouveau pays en étant, malheureusement, peu préparées à la réalité qui les attend. Je crois que les difficultés qu'elles rencontrent, comme les conflits intergénérationnels, sont amplifiées par le fait qu'elles ne sont pas accompagnées de manière adéquate à leur arrivée. Je pense que pour aider ces familles, des actions doivent être entreprises autant au niveau de la prévention qu'au niveau curatif. C'est un choix de société d'ouvrir nos portes aux nouveaux arrivants et je pense que nous devrions tout autant miser sur leur intégration. En tant que travailleurs sociaux, je suis convaincue que les changements sociaux devraient commencer par nous. C'est par de petites actions et des initiatives pour rejoindre ces familles que le changement débute. Pour finir, je conclurai avec ces deux citations assez éloquentes qui expriment bien le fond de ma pensée au sujet de l'intégration des nouveaux immigrants et du changement.

« Une partie importante de la sagesse et de la connaissance consiste à ne plus vouloir transformer les gens en ce qu'ils ne sont pas, mais à accepter ce qu'ils sont, à comprendre leur expérience de vie ».

Fun-Chang

« Face au monde qui change, il vaut mieux penser le changement que penser le pansement ».

Francis Blanche

Bibliographie

Altamirano, C. (2007). *Jeunes, exclusion et services à la jeunesse*. Communication présentée lors de la rencontre du comité aviseur du CJM-IU, Montréal.

Balmer, A. et Hébert, J. (2009). Les médiations en question. *Nouvelles pratiques sociales*, 21 (2), 20-30.

Barudy, J. (1992). Migration politique, migration économique : une lecture systémique du processus d'intégration des familles migrantes. *Santé mentale au Québec*, 18 (2), 1-23.

Battaglini, A. (2000). Pluralité sociale et pluralité des mots. Dans Gravel, S. et Battaglini, A. (Éds.). *Culture, santé et ethnicité*. Régie régionale de la santé et des services sociaux, Montréal-Centre.

Battaglini, A. et Gravel, S. (1998). *L'approche interculturelle : d'après la perspective de Margalit Cohen-Émerique*. Québec : Direction de la santé publique.

Bélangier, M. (2002). L'intervention interculturelle : une recherche de sens et un travail de sens. *Revue service social*, 49, 70-93.

Bernard, L. (2002). *Médiation et négociation en relation d'aide et en contexte d'autorité*. Québec : Les presses de l'Université Laval.

Bernard, L. et McAll, C. (2004). La surreprésentation des jeunes haïtiens dans le système québécois de protection de la jeunesse. *Intervention*, 120, 117-124.

Berry, J. (2005). Acculturation : living successfully in two cultures. *International journal of intercultural relations*, 29(6), 697-712.

Bérubé, L. (2008). Intervenir pour prévenir et atténuer les conflits intergénérationnels dans les familles immigrantes. *Intervention*, 128, 42-51.

Blanchard, M.-M. (1999). Médiation familiale en contexte interculturel : Articulation du travail social et de la dynamique associative. *Vie Sociale*, 2, 21-58.

Bouche-Florin, L. et coll. (2007). La construction identitaire chez l'adolescent de parents migrants. Analyse croisée du processus identitaire. *Santé mentale au Québec*, 32 (1), 213-227.

Breton, R. (1994). *L'appartenance progressive à une société : perspectives sur l'intégration socioculturelle des immigrants*. Actes du Séminaire sur les indicateurs d'intégration des immigrants, Montréal. pp. 239-252.

Brisson-Aymot, P. (1992). La spécificité de la médiation en contexte d'autorité. Dans Laurent-Boyer, L., *La médiation familiale*, (233-241). Québec : Les Éditions Yvon Blais.

Carrier, G., Saint-Jacques, M.-C., Chabot, L. et Thibault, M. (1992). Les services intensifs : une nouvelle approche auprès des familles à risque. *Service social*, 41 (3), 41-75.

Centre jeunesse de Montréal – Institut universitaire (2008). *Pour le mieux-être de nos enfants, de nos jeunes et de leur famille*. Montréal.

Centre jeunesse de Montréal – Institut universitaire (2009). *Dossiers prioritaires en 2009-2010*. Montréal.

Centre jeunesse de Montréal - Institut universitaire (2009). *Enjeux à considérer dans l'application du processus clinique intégré auprès de la clientèle issue de l'immigration*. Montréal.

Chiasson, M., Chrigui, A. et Hassan, G. (2009). *Perspectives pour des consultations plurielles et complémentaires avec des partenaires des cliniques transculturelles et le CJM-IU*. Communication dans le cadre des Journées professionnelles du CJM-IU, Montréal.

Chiasson-Lavoie, M. et Roc, M.-L. (2000). La pratique interculturelle auprès des jeunes en difficulté. Dans Gisèle Legault (Éds.), *L'intervention interculturelle* (pp.221-252). Montréal : Gaëtan Morin.

Cohen-Émerique, M. (1992). *Négociation en situation interculturelle*. Vidéoconférence, Montréal : Production C.S.S.M.M.

Cohen-Émerique, M. (2001). La négociation interculturelle et l'intégration des migrants. *Les politiques sociales*, 3-4, 38-49.

Désy, M. Battaglini, A. et Bastin, R. (2007). *Mesure de l'intensité nécessaire à l'intervention auprès des jeunes immigrants et de leur famille : Centre jeunesse de Montréal et Centre de la jeunesse et de la famille Batshaw*. Montréal : Agence de la Santé et des Services sociaux de Montréal.

Dufour, S., Lavergne, C., Hassan, G. Demosthène, F. et Savoie, G. (2010). *Diversité culturelle et mauvais traitement envers les enfants*. Conférence organisée par le Groupe de recherche et d'action sur la victimisation des enfants (GRAVE), Montréal.

El-Hage, H. (2004). *La médiation interculturelle : un outil prometteur dans la gestion de la diversité ethnique au collégial*. Actes de conférence dans le cadre du colloque *Le Cégep : reflet d'une société pluraliste et ouverture sur le monde*, Montréal.

Fillion, L. (2009). *L'approche de médiation en protection de la jeunesse*. Formation offerte par l'Association des centres jeunesse du Québec, Montréal.

Gouvernement du Québec (2008). *Loi sur la protection de la jeunesse*. Québec : Éditeur officiel du Québec.

Guay, J. (2009). Les compétences des familles otages d'un adolescent délinquant. Dans Lacharité, C. (Éds.), *Comprendre les familles pour mieux intervenir* (chapt.11), Montréal : Gaëtan Morin.

Hamelin, I. (2006). Rencontre avec interprète ou de l'interculturel à trois. *Défi jeunesse*, 7(2), 9-13.

Hassan, G. (2010). *Les perceptions de la discipline physique et des mauvais traitements chez des parents et adolescents nord-africains et latino-américains : quand la divergence devient exclusion*. Communication présentée lors des conférences midi du Centre de recherche et de formation du Centre de santé et des services sociaux de la Montagne, Montréal.

Hassan, G. et Rousseau C. (2005). *Représentations de la discipline et de la maltraitance chez des parents d'immigration récente : Implications pour l'intervention en contexte interculturel*. Communication présentée à la Conférence annuelle du GRAVE-ARDEC, Québec.

Iasenza, I. et Fréchette, D. (2003). Le partenariat entre les acteurs de la prévention et de la protection pour le bien-être des enfants et de leurs parents. *Défi Jeunesse*, 10 (1), 31-39.

Jasmin, M. (1992). *La protection de la jeunesse, plus qu'une loi : Rapport du groupe de travail sur l'évaluation de la Loi sur la protection de la jeunesse*. Québec : Éditions Marquis.

Lavergne, C., Dufour, S., Trocmé, N. et Larrivée, M.-C. (2008). Visible minority, aboriginal, and caucasian children investigated by canadian protective services. *Child Welfare*, 87 (2), 59-76.

Legault, G. (2000). *L'intervention interculturelle*. Montréal : Gaëtan Morin Éditeur.

Legault, G. et Fronteau, J. (2008). Les mécanismes d'inclusion des immigrants et des réfugiés. Dans Legault, G. et Rachédi, L. (Éds.), *L'intervention interculturelle* (43-66). Montréal : Gaëtan Morin.

Legault, G. et Rachédi, L. (2008). *L'intervention interculturelle : 2^e édition*. Montréal : Gaëtan Morin Éditeur.

Lermercier, É. (2009). Porter la voix des immigrants : négociation des contours de la médiation interculturelle dans les marges de l'intervention sociale. *Nouvelles pratiques sociales*, 21 (2), 46-59.

Leveillé, S. et Bouchard, V. (2007). Des univers parallèles? Dans Chamberland, S., Léveillé, S. et Trocmé, N. (Éds.), *Enfants à protéger, parents à aider* (7-30). Québec : Les Presses de l'Université du Québec.

Lévesque, J. (1992). L'utilisation positive des conflits et la médiation. *Intervention*, 91, 5-12.

Lévesque, J. (1998). *Méthodologie de la médiation familiale*. Canada : Edisem, Érès.

Macciocchi, A. (2005). Travailler avec les familles migrantes dans un contexte non volontaire : la question de la culture. *Thérapie familiale*, 26 (1), 77-86.

Manço, A. (2001). Violence et médiations dans les familles immigrées. *Les politiques sociales*, 3-4, 23-37.

Manço, A. et Freyens, F. (2008). Connaître, reconnaître et développer les ressources identitaires des jeunes filles issues de l'immigration musulmane : de la recherche à l'action scolaire préventive. *Revue des sciences de l'éducation*, 34 (2), 399-417.

Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (2008). *Plan stratégique 2008-2012*. Québec : Gouvernement du Québec.

Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (2009). *Bulletin statistique sur l'immigration permanente au Québec : 4^e trimestre et années 2009*. Québec : Gouvernement du Québec.

Mvilongo, A. (2001). Où est l'intervention sociale dans le pluralisme culturel? Dans Mvilongo, A. (Éds.), *Pour une intervention sociale efficace en milieu interculturel*, 60-99, Québec : L'Harmattan.

Poirier, M. (2000). Adolescentes maghrébines en conflits avec leur famille. *Le sociographe*, 1, 19-28.

Ramdé, J. (2007). Quelques repères pour l'intervention en contexte interculturel : une revue de la littérature. *Défi Jeunesse*, 14(1), 19-25.

Rousseau, C. et coll. (2005). Repenser la formation continue dans le réseau de la santé et des services sociaux : L'expérience des séminaires interinstitutionnels en intervention transculturelle. *Nouvelles pratiques sociales*, 17(2), 109-125.

Roy, G. et Kapoor-Kohli, A. (2004). Intervenir avec un interprète : rencontre malgré les interférences. *Intervention*, 120, 35-46.

Tremblay, J. et Parazelli, M. (2001). Écart culturels et espaces identitaires : l'intervention auprès de jeunes Québécois d'origine haïtienne. *Nouvelles pratiques sociales*, 14 (2), 39-58.

Tyyskä, V. (2008). Parents et adolescents de familles immigrantes : influences culturelles et pressions matérielles. *Diversité canadienne*, 6 (2), 88-92.

Vatz-Laaroussi, M. (2008). *Les familles immigrantes et l'intervention intergénérationnelle*. Dans Legault, G. et Rachédi, L. (Éds.), *L'intervention interculturelle* (chapt. 9). Montréal : Gaëtan Morin.

