

Université de Montréal

**APPROCHE INTERCULTURELLE ET PROTECTION DE LA JEUNESSE :  
APPLICATION DU PROCESSUS DE MÉDIATION INTERCULTURELLE  
AUPRÈS DE FAMILLES ISSUES DE L'IMMIGRATION EN CENTRE JEUNESSE**

par  
Édith Gagnon

École de service social  
Faculté des arts et des sciences

Essai critique présenté à la Faculté des études supérieures  
en vue de l'obtention du grade de M.Sc.  
en service social

Août, 2011

Édith Gagnon, 2011

Université de Montréal  
Faculté des arts et des sciences

Cet essai critique intitulé :

**APPROCHE INTERCULTURELLE ET PROTECTION DE LA JEUNESSE :  
APPLICATION DU PROCESSUS DE MÉDIATION INTERCULTURELLE  
AUPRÈS DE FAMILLES ISSUES DE L'IMMIGRATION EN CENTRE JEUNESSE**

présenté par  
Édith Gagnon

a été évalué par un jury composé des personnes suivantes :

Jacques Moreau, professeur agrégé  
Directeur de maîtrise

Marie Lacroix, professeure agrégée  
Examinatrice externe

## **TABLE DES MATIÈRES**

<b>TABLES DES MATIÈRES</b>	<b>iii</b>
<b>REMERCIEMENTS</b>	<b>vi</b>
<b>INTRODUCTION</b>	<b>1</b>
<b>CHAPITRE 1 : IMMIGRATION</b>	<b>5</b>
<b>1. Immigration contemporaine</b>	<b>5</b>
1.1. Immigration au Québec	6
1.2. Processus migratoire	6
<b>2. La famille à travers l’immigration</b>	<b>9</b>
2.1. Difficultés économiques	10
2.2. Conflits familiaux	12
2.2.1. Redéfinition des rôles familiaux et conjugaux	12
2.2.2. Références culturelles différentes	14
2.2.3. Conflits identitaires	16
<b>BILAN</b>	<b>19</b>
<b>CHAPITRE 2 : INTERVENTION AUPRÈS DE FAMILLES D’AUTRES CULTURES EN CENTRE JEUNESSE</b>	<b>20</b>
<b>1. Loi sur la protection de la jeunesse en contexte interculturel</b>	<b>20</b>
1.1. Familles issues d’autres cultures dans les Centres jeunesse	21
1.2. Motifs de signalement	23
<b>2. Difficultés rencontrées à travers le processus d’intervention</b>	<b>24</b>
2.1. Situations d’incompréhension interculturelle	24
2.1.1. Conception des services sociaux	25
2.1.2. Notion d’autorité parentale	27

2.1.3. Notion de famille	29
2.1.4. Rapports de genre	30
2.1.5. Conception de la santé physique et mentale	31
2.2. Obstacles à la compréhension de l'autre	33
2.2.1. Préjugés et stéréotypes	33
2.2.2. Ethnocentrisme	35
2.2.3. Cadre de pratique	36
<b>BILAN</b>	<b>39</b>
<b>CHAPITRE 3 : APPROCHE INTERCULTURELLE</b>	<b>40</b>
1. Historique	40
2. Perspectives théoriques de l'approche interculturelle	41
2.1. Perspective subjectiviste	42
2.2. Perspective interactionniste	43
2.3. Perspective situationnelle	44
3. Définition de l'approche interculturelle	44
3.1. Décentration	45
3.2. Centration	46
3.3. Médiation interculturelle	46
3.3.1. Quatre conditions préalables	47
3.3.2. Attitudes à privilégier en médiation interculturelle	50
3.3.3. Rôles du médiateur interculturel	52
4. Projet d'intervention	54
4.1. Lieu de stage	54
4.2. Objectifs de stage	55
4.3. Déroulement	56
5. Intégration du projet au CJM – IU	60
5.1. Aspects facilitant	60
5.1.1. Clinique transculturelle du CJM-IU	60
5.1.2. Séminaires transculturels interinstitutionnels	61

5.1.3. Réflexion sur l'identité personnelle et professionnelle	62
5.1.4. Collaboration avec les intervenants	64
5.2. Enjeux	65
5.2.1. La réalité du terrain	65
5.2.2. Articulation des rôles	67
5.2.3. Reconnaissance de la situation problématique	68
5.2.4. Médiation en contexte d'autorité	69
5.2.5. Durée du processus de médiation interculturelle	71
<b>BILAN</b>	<b>72</b>
<b>CONCLUSION</b>	<b>73</b>
<b>SOURCES DOCUMENTAIRES</b>	<b>77</b>
<b>ANNEXES</b>	<b>vii</b>
<b>Annexe 1 : Famille de l'Afrique Centrale</b>	<b>viii</b>
<b>Annexe 2 : Famille du Moyen-Orient</b>	<b>xvii</b>
<b>Annexe 3 : Famille de l'Afrique de l'Ouest</b>	<b>xxviii</b>

## REMERCIEMENTS

Merci à ma superviseuse clinique, Michèle Chiasson, d'avoir cru en mon projet dès le début et de m'avoir soutenue tout au long de celui-ci. Tu m'as incitée à dépasser mes limites et à approfondir la réflexion clinique. Mais surtout, tu m'as amenée à me connaître davantage non seulement comme travailleuse sociale, mais aussi à me découvrir comme personne.

Merci à mon directeur de maîtrise, Jacques Moreau, qui m'a encouragée à poursuivre et à persévérer au cours de ces mois de stage et de rédaction. Vous avez cru en mes capacités à réussir ce projet, m'amenant à ne jamais abandonner dans ce travail de longue haleine.

Merci aux intervenants du CJM-IU qui ont démontré de l'intérêt face à mon projet de stage. Votre collaboration a été fort précieuse et appréciée.

Merci aux familles immigrantes avec lesquelles j'ai travaillé et pour qui j'éprouve beaucoup de respect. En acceptant de participer au projet, ces familles m'ont démontré leur confiance. Elles m'ont fait découvrir leur histoire, leur culture, leurs croyances ... Sans elles, ce projet n'aurait pu être concrétisé.

Merci à mes parents et à ma sœur, qui m'ont soutenue et encouragée à ne jamais abandonner. Vous avez été présents dès le début de ce projet et avez toujours démontré de l'intérêt pour celui-ci. C'est grâce à vous si je me suis rendue là aujourd'hui.

Merci à mes amis, qui étaient présents pour passer ensemble des moments agréables! Vous m'avez permis de me changer les idées au cours de ces longs mois de travail.

**APPROCHE INTERCULTURELLE ET PROTECTION DE LA JEUNESSE : APPLICATION DU  
PROCESSUS DE MÉDIATION INTERCULTURELLE AUPRÈS DE FAMILLES ISSUES DE  
L'IMMIGRATION EN CENTRE JEUNESSE**

*L'identité n'est pas donnée une fois pour toutes,  
elle se construit et se transforme tout au long de l'existence.  
(Maalouf, 1998 :31)*

Au Québec, la hausse de l'immigration observée depuis plus d'une décennie modifie le portrait de notre société et entraîne des défis et enjeux devant être relevés tant par les immigrants que par la société d'accueil (MICC, 2011a). Le Centre jeunesse de Montréal — Institut universitaire (CJM-IU) est concerné par cette réalité, avec une proportion de 21 % de leur clientèle qui est issue de l'immigration (Désy, Battaglini et Bastien, 2007). Les professionnels du CJM-IU (travailleurs sociaux, éducateurs spécialisés, psychologues, criminologues, etc.) doivent donc composer avec des familles issues d'une culture autre que la leur, entraînant une dynamique qui influence le cadre de pratique et la relation d'aide, rapports déjà complexifiés par le contexte légal de protection. Concernant le travailleur social, les principaux défis relèvent de la conciliation entre son mandat de protection et certaines méthodes éducatives utilisées par les parents immigrants. À ce contexte s'ajoute la barrière linguistique qui amène l'intervenant à travailler en collaboration avec des interprètes. Cette façon de communiquer demande une capacité d'adaptation ainsi qu'une flexibilité tant de sa part que de celle des familles. Enfin, la distance culturelle influence la façon dont l'intervenant se comporte et analyse les situations familiales. À ce sujet, une étude réalisée par Vatz Laaroussi (2008) affirme que moins les immigrants parlent français, plus les intervenants auraient tendance à interpréter les situations selon un filtre culturaliste ou féministe, entraînant une lecture stéréotypée. Il peut en résulter des incertitudes et des incompréhensions voire des blocages dans le processus d'intervention, tant pour l'intervenant que pour la famille, surtout lorsque les valeurs et les croyances sont mises en cause.

Partant de ces éléments, dans le cadre de la maîtrise en service social, j'ai réalisé un projet de stage portant sur l'intervention auprès de familles immigrantes en contexte de protection de la jeunesse. Ce stage était rattaché à la Clinique transculturelle du CJM-IU, qui est un service de consultation clinique en pratique interculturelle. Des

collaborations ont aussi été développées auprès d'intervenants du CJM-IU, pour me permettre de travailler directement auprès de familles immigrantes qui y reçoivent des services. L'objectif principal de ce stage était de mettre en place un processus de médiation interculturelle, basé sur les principes de l'approche interculturelle, auprès de familles immigrantes, dans le but de comprendre l'influence des aspects culturels sur la situation familiale. De plus, par les pratiques de médiation, les objectifs poursuivis étaient d'identifier et de remédier aux résistances des familles face aux interventions du Centre jeunesse, ainsi que la réalisation d'une méthode de résolution des conflits intrafamiliaux principalement entre le jeune et ses parents. La finalité de ce projet est donc de réfléchir à la mise en place de l'approche et de la médiation interculturelles auprès de familles immigrantes, en Centre jeunesse, et ainsi contribuer au développement du service social dans ce domaine.

L'intérêt porté à ce sujet prend source à la fin de mes études de baccalauréat, à travers les divers milieux de pratique où j'ai évolué, qui ont fait émerger chez moi des questionnements relatifs à l'intervention auprès de jeunes et de familles issus de l'immigration. Au cours de ces expériences, j'ai dû modifier mon cadre de pratique à une clientèle multiethnique, considérant certaines approches théoriques auxquelles je me référais habituellement comme étant moins adaptées pour celle-ci. Par exemple, je devais accepter de travailler en collaboration avec des interprètes, de planifier des temps d'intervention plus longs et de prendre en considération des éléments d'ordre culturel dans les évaluations psychosociales. D'ailleurs, en discutant avec des professionnels issus du domaine du service social, j'ai réalisé que mes questionnements face au cadre de pratique en contexte interculturel étaient partagés. En approfondissant la réflexion, j'ai pris conscience que non seulement le processus d'intervention doit être modifié, mais également que nous devons faire face à des défis spécifiques qui peuvent se transformer en difficultés, incompréhensions et blocages dans la relation d'aide. En effet, dans le domaine du service social, les intervenants qui travaillent auprès d'individus, de groupes ou de familles issus de l'immigration peuvent être appelés à explorer des zones inconnues, ce qui peut être déstabilisant et instaurer un malaise dans l'intervention.

Préalable à mon expérience professionnelle à Montréal, j'avais amorcé certaines pistes de réflexion lors d'expériences personnelles et professionnelles en Inde et au Mali. J'y ai réalisé des projets de plusieurs mois dans le domaine du service social, m'amenant à entrer en relation avec des communautés culturelles qui m'étaient jusqu'alors inconnues. Mon intérêt et ma sensibilité face aux personnes d'horizons culturels différents se sont développés, en apprenant à découvrir des schèmes de références autres que les miens. Plus encore, ces séjours à l'étranger m'ont fait vivre certains aspects du processus migratoire tels que la perte de repères, le sentiment d'étrangeté, l'intégration et l'adaptation à la société d'accueil, ce qui a contribué à modifier ma compréhension face au vécu des personnes immigrantes.

Enfin, certains événements d'actualité m'ont fait prendre conscience des défis sociaux qu'entraîne la diversité culturelle, notamment par la *Commission de consultations sur les pratiques d'accommodement reliées aux différences culturelles* en 2007, ainsi que la *Consultation sur le profilage racial et ses conséquences* en 2009-2010. Ces débats sociaux démontrent les préoccupations et les prises de conscience de la population du Québec quant aux défis qu'entraînent les rapports culturels au sein de notre société, non seulement au plan social (entre les individus), mais aussi quant à la prestation des services au sein d'établissements concernés (santé, sociaux, scolaires, juridiques, etc.).

Cet essai critique se veut une intégration de la compréhension de cette problématique et de l'application de l'approche interculturelle auprès de familles immigrantes, à partir d'un stage réalisé de septembre 2010 à avril 2011. Le premier chapitre porte, tout d'abord, sur le contexte migratoire mondial et québécois ainsi que sur le processus migratoire. Par la suite, on y présente les aspects relatifs aux transformations vécues par les familles à travers l'immigration, plus précisément les difficultés économiques et les conflits familiaux. Le deuxième chapitre est consacré à l'intervention auprès de familles d'autres cultures en Centre jeunesse, en y présentant l'application de Loi sur la protection de la jeunesse en contexte interculturel ainsi que les difficultés rencontrées à travers le processus d'intervention. Le troisième chapitre est consacré à l'approche interculturelle en présentant ses perspectives théoriques ainsi que les trois étapes de celle-ci : la décentration, la centration et la médiation interculturelle. Cette

dernière étape est étudiée en faisant des liens entre la théorie et la concrétisation de ce projet de stage. Enfin, une réflexion sur la réalisation et l'intégration de ce projet en Centre jeunesse est exposée, de façon à réfléchir sur les aspects facilitants, mais aussi sur les obstacles rencontrés. La conclusion de cet essai fera état de propositions émises pour le développement de l'application de l'approche et de la médiation interculturelles en Centre jeunesse, mais aussi dans d'autres milieux du domaine social, à partir de cette expérience de stage.

## CHAPITRE 1 : IMMIGRATION

*Ce chapitre fait état de l'immigration et des étapes du processus migratoire. Plus spécifiquement, nous nous intéressons aux impacts de la migration sur les familles immigrantes, qui se traduisent souvent par des difficultés économiques et familiales.*

### 1. Immigration contemporaine

La migration n'est pas un phénomène nouveau. Les populations se sont toujours déplacées, pour diverses raisons, qu'elles y consentent ou y soient contraintes, qui en fait un phénomène probablement aussi ancien que l'apparition des premiers hommes. Selon Le Petit Robert de la langue française (Rey-Debove et Roy, 2011 : 1596), la migration se définit comme un : « déplacement de populations qui passent d'un pays dans un autre pour s'y établir. » Bien que cette définition soit applicable aux différentes époques, sa conception varie selon les contextes, la migration étant influencée par les enjeux politiques, économiques et sociaux.

Le 20<sup>e</sup> siècle marque l'avènement d'une nouvelle ère de l'immigration, qui diffère des expériences antérieures, par l'augmentation du nombre de migrants ainsi que par la diversification de ceux-ci. Cette hausse de l'immigration se remarque aussi en ce début de 21<sup>e</sup> siècle. En effet, de 2000 à aujourd'hui, le nombre de migrants est passé de 150 millions à 214 millions (OIM, 2010). De plus, cette réalité concerne davantage de pays, les migrants représentant environ 3,1 % de la population mondiale (OIM, 2010).

Les causes de la migration sont diverses. L'immigration contemporaine, qui débute à la moitié du 19<sup>e</sup> siècle, semble motivée par deux principaux aspects. D'une part par l'aspect économique, qui concerne entre autres le commerce, la recherche de travail et l'amélioration des conditions de vie socioéconomiques. D'autre part, on parle d'une migration politique, aussi appelée « de refuge », motivée par le besoin de survie. Elle s'observe dans des pays en conflit armé ou civil, instables par des désordres politiques. Pour terminer, mentionnons brièvement que la migration peut aussi être causée par les catastrophes naturelles (sécheresse, inondations, etc.), appelée « immigration climatique », aspect encore peu documenté mais qui s'avère de plus en plus fréquent (Rachédi, 2008; Traynor, 2008).

### ***1.1. Immigration au Québec***

On remarque une hausse de l'immigration dans les sociétés occidentales. Le Québec n'y faisant pas exception, le profil ethnique de sa population s'est modifié de façon considérable depuis 1990, que ce soit par la multiplication des pays d'origine, des appartenances religieuses ou des langues maternelles (CCPARDC, 2007). Cette hausse de l'immigration modifie le portrait de la société québécoise, qui apparaît aujourd'hui comme une mosaïque composée de cultures, de valeurs et d'idéologies différentes.

Le Québec a accueilli, pour l'année 2009 seulement, 49 489 immigrants, nombre supérieur à celui de l'année 2008, estimé à 48 000. Les continents de naissance de ces migrants sont, dans l'ordre, l'Afrique (35,9 % duquel le Maghreb représente 22,1 %), l'Asie (25,1 %), l'Amérique (20,4 %) et l'Europe (18,4 %) (MICC, 2010). Ainsi, la population québécoise se diversifie, comme le démontrent les statistiques. En 1901, les Québécois d'origine autre que française ou anglaise forment 2,2 % de la population. En 1971, ils représentent 10,4 % alors qu'en 2005, cette proportion grimpe à 22,2 % (CCPARDC, 2007). Cette diversité culturelle est surtout visible sur l'Île de Montréal, pôle d'attraction des populations immigrantes : en 2001, les personnes nées à l'étranger représentaient 28 % de sa population totale (MICC, 2006). Toutefois, depuis quelques années, d'autres villes voient leur population se modifier telles que Québec, Gatineau et Sherbrooke, par la politique québécoise de régionalisation de l'immigration, effective depuis la fin des années 1980 (MICC, 2010; Simard, 1996). Les interactions au sein de cette société québécoise, de plus en plus multiethnique et multiculturelle, entraînent des défis non seulement entre les individus, mais aussi quant à l'organisation et à la prestation de services au sein des établissements concernés.

### ***1.2. Processus migratoire***

Excepté sous la contrainte du refuge, la migration est d'abord un rêve, puis un projet, motivé par diverses raisons : promotion socioéconomique, découverte de l'inconnu, recherche de sécurité, amélioration de la qualité de vie, prise de distance face à certaines contraintes vécues au pays d'origine, etc. (Vatz Laaroussi, 2007). Même si ces motifs sont distincts, il en ressort une volonté commune de changement, de

transformation. Or, malgré la préparation qui le précède, le projet migratoire demeure une expérience intense et déstabilisante sur les plans physiques et émotionnels, par les nombreux changements qui en découlent. En effet, l'immigration est à la fois un déracinement (le départ) et un enracinement (l'arrivée) impliquant divers états émotionnels tels que l'ambivalence, la rupture, la découverte, etc. (Boulanger et Boubnan, 2007; Legault et Fronteau, 2008; Moro, 1998).

Ce processus s'inscrit en trois phases : la prémigration, la migration et la postmigration. Celles-ci ont une influence considérable sur la relation que le migrant va entretenir avec sa culture et son pays d'origine suite à la migration, de même que sa position face au pays d'accueil, d'où l'importance de s'y attarder pour les professionnels qui travaillent en contexte multiethnique. De plus, inclure ce processus dans l'évaluation facilite la compréhension des dynamiques familiales et des difficultés sous-jacentes ainsi que la recherche de solutions.

Le contexte prémigratoire renvoie à la situation au pays d'origine qui commence dès les premières réflexions quant à un possible départ (Barudy, 1992). La décision étant prise, les préparatifs débutent avec les formulaires et les démarches administratives, qui s'échelonnent sur plusieurs mois voire des années. L'amorce des préparations engendre des rêves et des attentes, mais aussi des réticences et des doutes car, petit à petit, le départ se concrétise. Parallèlement, le processus de deuil s'amorce, qui implique des sentiments ambivalents : une excitation et une volonté de changement mêlée à la nostalgie, l'anticipation, les remises en question, la crainte de l'inconnu de même qu'une culpabilité de laisser sa famille et ses proches. Ces sentiments peuvent être exacerbés par le renoncement des acquis : quitter un pays connu, un statut social, un emploi, des biens matériels. Puis vient le temps du départ, événement éphémère mais particulièrement intense au plan émotionnel. C'est le temps d'amasser des souvenirs, des images, de faire les adieux, bref, des « dernières fois » (Fronteau, 2000; Verbunt, 2009).

La seconde étape du processus est la migration, qui se concrétise avec le trajet migratoire, c'est-à-dire l'intervalle entre le pays d'origine et le pays d'accueil. Des émotions jusqu'alors inconnues peuvent être éprouvées par le migrant, telles que la solitude, le vide affectif, le regard des autres ou l'anonymat. Ainsi, cette coupure se

concrétise au plan physique — ne plus être dans le pays d'origine — et émotif — avoir le sentiment d'être un étranger (Fronteau, 2000).

La dernière étape du processus est la postmigration, qui réfère au vécu du migrant dans le pays d'accueil et qui se termine lorsque celui-ci a trouvé un état d'équilibre adaptatif à son nouvel environnement (Barudy, 1992). C'est à cette étape que s'amorce le processus d'adaptation, avec l'interaction entre le migrant et son nouveau milieu social et qui, pour s'y insérer, doit modifier ses attitudes et ses comportements (Boulanger, et Boubnan, 2007; De Rudder, 1995 cité dans Legault et Fronteau, 2008).

Cette adaptation se vit tout d'abord par « l'arrivée physique », à travers laquelle le corps s'acclimate à la température, au décalage horaire, aux nouveaux sons et odeurs, etc. L'absence de familiarité avec ce nouvel univers amène le dépaysement, la curiosité, la fascination et la découverte. En même temps, le migrant réalise que ses schèmes de référence sont désormais inadéquats et qu'il doit faire de nouveaux apprentissages (Fronteau, 2000; Legault et Fronteau, 2008). Au fur et à mesure que se concrétise l'établissement dans la société d'accueil, le migrant vit « l'arrivée psychologique », qui est une étape de prise de conscience des véritables enjeux et impacts de l'immigration. Lorsqu'émergent certaines difficultés, le migrant peut être porté à se replier sur lui-même et à s'isoler, en plus de ressentir une certaine fatigue tant physique que psychologique, car ce processus d'adaptation est éprouvant (Legault et Fronteau, 2008). Toutefois, malgré les difficultés vécues et l'apparition de certaines désillusions, le migrant tente de s'intégrer dans sa nouvelle société, à travers les sphères économiques, sociales et politiques. Puis, au fur et à mesure se produit l'acculturation, qui résulte des interactions continues entre le migrant et la société (Abou, 1990).

En somme, le processus migratoire amène le migrant à se repositionner par rapport à sa culture et à trouver des repères appropriés à son nouvel environnement. Par conséquent, il en résulte des bouleversements d'ordre social, culturel, politique et économique, qui débutent dès la phase prémigratoire au pays d'origine. Évidemment, le vécu de chaque migrant est différent, que ce soit par son pays d'origine, sa langue maternelle, sa religion, les raisons de son départ, sa trajectoire migratoire ou son statut, éléments qui influencent son rapport au pays d'accueil (Munoz et Chirgwin, 2007). Toutefois, malgré ces distinctions, un objectif ressort, commun à toute expérience

migratoire : aspirer à quelque chose de mieux. Améliorer son sort, que ce soit en souhaitant une ascension sociale, un salaire supérieur, de meilleures conditions de vie ou encore en fuyant le chômage, la misère, les persécutions, la guerre, etc. (Cohen-Emerique, 2000; Verbunt, 2009). Il en est de même pour les familles immigrantes établies au Québec. Un projet a motivé leur décision, qui débute souvent plusieurs mois et parfois même des années avant le départ, et qui s'inscrit à travers ce processus migratoire. Les changements de la migration sont vécus différemment selon les familles immigrantes, de même qu'entre ses membres au sein d'une même famille. En effet, chaque individu vivra cette expérience de façon singulière selon l'âge, le sexe et le statut familial, aspects abordés au point suivant.

## **2. La famille à travers l'immigration**

Quelque soit le motif de départ ou la trajectoire suivie, l'immigration familiale est d'abord et avant tout un projet conditionné par une perspective d'avenir pour la famille, mais plus spécifiquement pour les enfants, par la recherche d'un futur plus prometteur (Tousignant, 1992; Vatz Laaroussi, 2008a). Vatz Laaroussi (2007) qualifie ce projet de « Nous familial », terme qui évoque l'importance de prendre en considération l'entité familiale en intervention interculturelle.

Tout système familial possède ses propres dynamiques internes qui visent des rapports consensuels entre ses membres ainsi que l'établissement de liens positifs avec l'extérieur. Avant la migration, cette structure familiale est relativement stable, dans laquelle chaque membre possède un rôle, un statut et des responsabilités déterminés qui assurent le bon fonctionnement du système. Pour ce faire, ses membres adoptent des stratégies d'adaptation qui permettent de faire face aux événements internes (naissance, mariage, maladie, etc.) et externes (changements sociaux, politiques, etc.) (Barudy, 1992; Verbunt, 2009). Or, la migration est une transition radicale qui demande des transformations rapides de la structure familiale. En affectant les rôles et les statuts familiaux et conjugaux, ces changements peuvent fragiliser la dynamique interne de la famille, surtout lorsque ses membres n'y sont pas préparés (Barudy, 1992; Boulanger et Boubnan, 2007; Tousignant, 1992; Vatz Laaroussi, 2008b). Par exemple, pour les

parents, leurs pratiques parentales peuvent être remises en question, ne répondant pas aux attentes de la société d'accueil. Ils doivent donc apprendre à négocier de nouveaux rôles, par la conciliation de plusieurs schèmes de références. Certaines familles sont prêtes à faire ces compromis alors que d'autres, pour de multiples raisons (que nous verrons dans la prochaine section) peuvent se renfermer sur elles-mêmes et s'accrocher aux valeurs du pays d'origine, considérant les valeurs du pays d'accueil comme menaçantes à leur intégrité familiale et la préservation de leur culture (Boulanger et Boubnan, 2007).

Donc, les changements vécus à travers le processus migratoire se répercutent sur le système interne familial, pouvant causer tensions et conflits familiaux. Les sections suivantes présentent les principales difficultés — économiques et familiales — pouvant être vécues par les familles immigrantes dans la migration.

### ***2.1. Difficultés économiques***

Au Québec, l'immigration économique représente près de 70 % de l'immigration totale et elle se compose majoritairement de travailleurs qualifiés, de gens d'affaires et d'aides familiales (MICC, 2010). D'ailleurs, les immigrants sont sélectionnés pour leurs compétences professionnelles et leurs qualifications : pour l'année 2009, 65 % d'entre eux possèdent 14 années et plus de scolarité, parmi les personnes de 15 ans et plus (MICC, 2010). Or, on remarque que le taux de chômage est plus élevé dans la population immigrante que dans le reste de la population, les statistiques démontrant qu'en 2009, le taux de chômage des immigrants est d'environ 14 %, comparativement à un taux de 9 % pour l'ensemble de la population du Québec (MICC, 2010). La comparaison est d'autant plus éloquente pour la population d'immigration très récente (cinq ans et moins), qui affiche un taux de chômage deux fois plus élevé que dans le reste de la population immigrée (MICC, 2010). Ainsi, malgré une scolarisation élevée de la population immigrante, elle est plus au chômage et possède un salaire moindre que celui des natifs : d'après le recensement de 2001, plus d'un tiers des immigrants récents sont dans une situation de faibles revenus, comparativement à 15 % pour les personnes nées au Canada (Citoyenneté et immigration Canada, 2004). Ces difficultés d'insertion socioéconomique seraient causées par une non-reconnaissance des diplômes, des acquis et de l'expérience

professionnels ainsi qu'une forme de discrimination à l'égard de certaines communautés ethniques (Rachédi, 2008; Tyyskä, 2008).

Pour les familles ayant migré dans l'espoir d'un avenir meilleur, ce contexte défavorable peut les amener à remettre en question les compromis et les renoncements réalisés dans la migration. Il peut en découler un sentiment d'amertume et de frustration, surtout chez les familles qui bénéficiaient d'un statut socioéconomique appréciable au pays d'origine (Vatz Laaroussi, 2001, 2007). Ces difficultés peuvent être exacerbées par l'absence de la famille élargie, les privant d'un soutien social, économique et parental dont elles auraient besoin, les obstacles et le stress de la pauvreté pouvant rendre certains parents moins disponibles à leurs enfants (Hernandez, 2007; Tyyskä, 2008).

Les problèmes d'accès au travail et les difficultés financières sont l'un des problèmes majeurs vécus par les familles immigrantes, pouvant entraîner des conflits au sein de la famille et du couple (Antoni, Giravalli et Scotto, 1992, Legault et Fortin, 1996; Tyyskä, 2008; Vatz Laaroussi, 2001, 2008a, 2008b). Ces conflits sont causés notamment par la redéfinition des rôles familiaux due au chômage, à une baisse de revenu ou à un retour aux études. Par exemple, la femme peut être appelée à travailler à l'extérieur de la maison, souvent pour la première fois de sa vie, et parfois avant son mari. Ce nouveau rôle a une incidence sur les fonctions parentales et sur la division du travail domestique, le mari étant plus présent à la maison, de même que sur la façon de se comporter et d'être en relation avec l'autre. Occuper un emploi peut aussi amener la femme à s'investir dans les tâches administratives, ce qui permet de diminuer les préoccupations et les responsabilités du conjoint. Or, cet appui peut aussi accroître le sentiment de dévalorisation de celui-ci et, éventuellement, amener des conflits conjugaux surtout si, par tradition, le rôle de pourvoyeur et de chef de famille lui incombait au pays d'origine (Antoni, Giravalli et Scotto, 1992; Hernandez, 2007; Tyyskä, 2008).

La diminution du statut socioéconomique amène souvent une baisse de statut social, amenant les familles à un échelon inférieur de la société, amplifié par le statut d'« immigrant » (Lacoste-Dujardin, 1995; Vatz Laaroussi, 2008b). Pour le parent, cette situation peut être vécue comme une preuve de non-reconnaissance sociale, malgré ses compétences personnelles et professionnelles, de même qu'évoquer en lui un sentiment d'impuissance dans la transmission de valeurs de réussite sociale face à ses enfants. Pour

pallier au manque de considération sociale et récupérer un certain pouvoir, le parent peut être porté à se replier sur les valeurs traditionnelles et maintenir fermement son statut dans la famille, parfois de façon démesurée (Antoni, Giravalli et Scotto, 1992; Vatz Laaroussi, 2008b). Dans d'autres cas, les difficultés d'insertion socioéconomique peuvent amener le parent à mettre l'espoir en ses enfants qu'ils reprendront le statut social auquel lui n'a pas accès. Si elle est abusive, cette attitude peut amener un surinvestissement de l'enfant dans la réussite scolaire ou dans le choix d'un emploi, dans le but d'accéder à tout prix à un statut social pour la famille (Tyyskä, 2008; Verbunt, 2009). Pour l'enfant, le manque de considération sociale et professionnelle vécu par ses parents peut entraîner une forme de mépris à leur égard et, dans certains cas, affecter la relation entre eux (Verbunt, 2009). En somme, ces quelques situations démontrent que la précarité et l'insécurité financières vécues par plusieurs familles immigrantes peuvent détériorer les relations familiales et conjugales, en bouleversant les rôles familiaux.

## ***2.2. Conflits familiaux***

Toute famille vit, à un moment ou un autre, des conflits relationnels quelque soit son origine culturelle. Pour comprendre la particularité des difficultés vécues au sein des familles immigrantes, on doit explorer les impacts de la migration, processus qui bouleverse l'organisation familiale (Yahyaoui, 1989). Dans cette section sont abordés les principaux aspects qui peuvent fragiliser l'équilibre interne des familles : la redéfinition des rôles familiaux, les références culturelles différentes et les conflits identitaires.

*Redéfinition des rôles familiaux et conjugaux.* L'immigration amène des changements et des renégociations quant aux rôles familiaux, par les nouvelles exigences et responsabilités de la société d'accueil (Antoni, Giravalli et Scotto, 1992; Bolzman, 1997; Hernandez, 2007). D'ailleurs, plus grande est la distance entre les codes culturels d'origine et ceux de la société d'adoption, plus la tâche d'ajustement est importante et risque d'engendrer des difficultés (Bérubé, 2004). Abou (2009) précise que ce processus est d'autant plus complexe lorsque les immigrants ont le sentiment que leur communauté est une menace à l'identité nationale et à l'intégrité culturelle de la société d'accueil. À ce sujet, les résultats d'une recherche qualitative menée par Oueslati, Labelle et Antonius

(2006) auprès de Québécois d'origine arabe démontrent que, pour la majorité d'entre eux, l'obstacle principal de leur intégration sociale est la présence de préjugés défavorables à l'égard de la communauté arabe et de confession musulmane, qui seraient entre autres reliés aux représentations négatives dans les médias et au contexte de l'après 11 septembre 2001.

Dans une famille dite « traditionnelle », les rôles sont précis, connus, répondent à des besoins spécifiques et sont organisés en complémentarité. Si la redéfinition de ces rôles est perçue comme menaçante à l'intégrité de la famille, elle peut entraîner une déstabilisation du système familial. Pour contrer ces changements, des mécanismes de défense peuvent être adoptés par certains individus, par exemple en se campant dans leur rôle traditionnel pour maintenir le plus possible l'intégrité familiale et le fonctionnement interne habituel, ce qui amène une rigidité exacerbée au sein de la famille (Barudy, 1992; Hernandez, 2007; Verbunt, 2009).

Outre les nouvelles attentes sociétales, la redéfinition des rôles familiaux est causée par l'absence de la famille élargie, la migration réduisant la famille au père, à la mère et aux enfants. C'est une représentation tout autre de celle connue au pays d'origine, surtout dans les sociétés holistiques où la famille usuelle comprend la famille élargie (les grands-parents, les cousins, les oncles, les tantes), les voisins et les amis. Par conséquent, les rôles sont renégoiés au sein du couple, ce qui amène les parents à vivre une relation nouvelle de conjugalité, peut-être même jamais explorée auparavant. De plus, l'absence de certains membres de la famille peut apporter la création ou le renforcement de groupes du même sexe tels que mère-fille ou père-fils, modifiant la dynamique interne du système (Lacoste-Dujardin, 1994; Vatz Laaroussi, 2001).

Dans la migration adviennent de nouvelles obligations familiales pour les enfants. En effet, leur fréquentation scolaire leur apporte des contacts réguliers et fréquents avec la société d'accueil, leur permettant d'apprendre rapidement la langue, le mode de vie, les normes, les valeurs, etc. Ceux-ci peuvent être appelés à assumer de nouveaux rôles dont celui de médiateur entre leur famille et les institutions, en plus de s'occuper de certaines tâches administratives ou sociales. Ces rôles confèrent aux enfants un pouvoir et une autonomie nouvelle et, parfois, une certaine autorité sur leurs parents, pouvant contribuer à renverser l'ordre hiérarchique du système. Les parents perdent, à leurs yeux, des images

parentales rassurantes et structurantes, ne pouvant les guider dans cette société qui leur est inconnue. Le fonctionnement familial en est perturbé par l'ambiguïté des rôles, pouvant entraîner de l'insécurité, de l'angoisse et des conflits entre les individus (Antoni, Giravalli et Scotto, 1992; Bérubé, 2004; Bolzman, 1997; Hernandez, 2007; Moro, 1998; Tyyskä, 2008). Cette parentification peut aussi amener l'enfant ou l'adolescent à revendiquer un statut particulier au sein de la famille, alors que les parents désirent malgré tout conserver leur niveau habituel d'autorité, situations qui donnent lieu à des confrontations et des tensions familiales (Tyyskä, 2008). Dans d'autres cas, l'adolescent peut aussi vouloir prendre ses distances face à ce rôle complexe par des stratégies pouvant s'avérer plus ou moins efficaces, par exemple en adoptant des comportements agressifs ou en dévalorisant l'autorité parentale. Alors que certains parents veulent conserver à tout prix leur autorité, d'autres peuvent s'effacer et devenir passifs, laissant la place à l'enfant, qui leur semble autonome dans la société d'accueil. Dans ces conditions, ce dernier peut avoir l'impression d'être laissé seul face au monde extérieur, sans racines familiales ni culturelles, affectant sa propre identité (Bouche-Florin, 2007). Avant d'aborder ces difficultés liées à l'aspect identitaire, la prochaine section explique cette distance culturelle entre les parents et leurs enfants, pouvant être source de conflits.

*Références culturelles différentes.* La culture constitue l'ensemble des représentations sociales, artistiques, intellectuelles et religieuses communes à un groupe, à une société, qui oriente la pensée et l'agir des individus. Or, la façon de s'y identifier et de l'intérioriser est singulière à chaque personne, selon le concept d'hétérogénéité culturelle, qui sous-tend la variabilité des pratiques et des coutumes dans une société donnée (Bélanger, 2002). Ainsi, il n'y a pas de caractéristiques culturelles généralisables à l'ensemble d'une population, par la multitude de groupes sociaux, religieux, politiques ou autres, à travers lesquels les membres se construisent des identités culturelles spécifiques (Bélanger, 2002).

Suivant la notion d'hétérogénéité culturelle, la culture est interprétée différemment non seulement entre les familles mais aussi entre les membres de celles-ci, selon l'âge, le sexe, le statut, l'occupation, la trajectoire personnelle, etc. Ces différences culturelles peuvent être amplifiées dans l'expérience de la migration, qui amène la famille

à conjuguer sa culture d'origine et celle de la société d'adoption, métissage qui varie selon les individus (Verbunt, 2009). Dans la plupart des familles, cette transition se fait de façon consensuelle par l'établissement de dynamiques d'adaptation visant à s'accommoder aux nouvelles exigences de la société d'accueil. Or, il arrive que la migration exacerbe les différences culturelles entre les générations qui deviennent des facteurs d'apparition de conflits familiaux. En effet, pour les parents, leur culture d'origine est leur principale référence, inculquée depuis l'enfance par leurs propres parents et par la société dans laquelle ils ont grandi. Leurs enfants, quant à eux, sont certes éduqués selon cette culture, mais ils grandissent aussi dans une société occidentale à laquelle ils participent de façon quotidienne, avec l'école et les amis. Lorsque leurs valeurs, leurs modes de vie et leurs aspirations sont plus près des jeunes de la société d'accueil que de celles de leurs parents, des conflits familiaux peuvent survenir, ayant comme arrière-plan l'aspect culturel (Lacoste-Dujardin, 1994). Par exemple, les rapports de genre et d'âge font souvent l'objet de remises en question par les enfants, que ce soit en revendiquant plus d'égalité dans les relations avec leurs parents ou en demandant plus d'autonomie à l'adolescence (Hernandez, 2007; Poirier, 2000). Ces conflits peuvent s'aggraver lorsqu'il y a application rigide des pratiques parentales, mécanisme de défense visant à contrer les menaces de changement, en bloquant les échanges avec l'environnement extérieur : surveillance des allées et venues, interdiction de sorties ou de participer à des activités, menace de retour au pays d'origine, etc. (Barudy, 1992; Esterle-Hedibel, 1994; Lacoste-Dujardin, 1994; Moro, 1992).

La distance culturelle entre les parents et les enfants peut aussi être causée par des difficultés linguistiques. Par l'intégration scolaire, les enfants apprennent et maîtrisent plus rapidement la langue de la société d'accueil. Le premier vecteur culturel étant la langue, expression de l'identité et symbole d'appartenance à un groupe, les parents peuvent craindre une prise de distance des enfants face à la culture d'origine, pouvant engendrer des tensions familiales (Lacoste-Dujardin, 1995). Dans d'autres cas, les enfants peuvent être appelés à jouer le rôle d'interprète entre les parents et l'école, privilège qui permet de sélectionner et de transmettre seulement certaines informations, situation propice aux conflits (Tyyskä, 2008).

En somme, des conflits peuvent survenir lorsqu'il y a dissonance entre les références culturelles des parents et celles des enfants. Toutefois, il faut éviter de considérer les parents comme ancrés dans la tradition et les jeunes comme seuls porteurs de la société d'accueil (Vatz Laaroussi, 2004). En effet, les différences intergénérationnelles peuvent aussi être causées par une plus grande acculturation du parent à la société d'accueil, situation survenant lorsque l'immigration du parent précède celle de l'enfant, souvent à cause des papiers d'immigration ou pour préparer la venue du reste de la famille. Des différences culturelles peuvent alors survenir, surtout lorsque la migration se fait à l'adolescence, alors que l'enfant a intégré davantage les valeurs de son pays d'origine. En plus d'affecter les relations familiales, cette situation peut aussi amener des conflits identitaires, tant chez le parent que chez l'enfant, puisque le système culturel est, pour tout individu, un enjeu central dans la construction de son identité (Camilleri, 1989).

*Conflits identitaires.* Selon Abou (2009 : 171), « l'identité culturelle globale de l'individu est une constellation mobile de plusieurs identifications à autant d'instances culturelles différentes. » Ces instances culturelles sont l'ensemble des éléments appris en société qui réfèrent aux actions, aux pensées et aux perceptions. C'est un concept dynamique qui se renouvelle et se modifie constamment, selon les contextes dans lesquels se trouve l'individu (Bouche-Florin, 2007; Camilleri, 1988).

À travers l'immigration, celui-ci est confronté à un nouveau système culturel qui l'amène à remettre en question ses identités : culturelle, religieuse, parentale, familiale, etc. Ce repositionnement identitaire peut amener le migrant à choisir de produire un nouveau système de référence, en conformité avec la société d'accueil, plutôt que de rester dans l'ancien système qui ne s'avère plus adéquat (Vatz Laaroussi, 2007). Or, lorsque ce processus identitaire s'avère trop confrontant, il peut être source de conflits, tant pour le parent que pour l'enfant et, éventuellement, apporter des tensions au sein de la famille.

*Identité du parent immigrant.* La plupart des parents immigrants acceptent de modifier leurs pratiques parentales et d'adopter de nouvelles façons de voir et d'agir puisque, en s'engageant dans un processus migratoire, les familles aspirent à une forme

de transformation. Toutefois, ces métissages culturels ne se font pas sans heurt ni résistance, surtout lorsque les anciennes certitudes sont ébranlées et contredites (Hernandez, 2007; Lacoste-Dujardin, 1995; Vatz Laaroussi, 2004).

Un des plus grands enjeux du parent immigrant renvoie à un conflit de loyauté entre la fidélité à sa culture d'origine pour la transmettre à ses enfants ou l'adhésion à la culture de la société d'accueil pour faciliter l'insertion et l'adaptation sociales, au risque de rendre plus difficile la transmission culturelle (Bérubé, 2004). Cette négociation culturelle les amène à remettre en question certains aspects de leur parentalité, qui ne s'appuie plus sur les mêmes assises culturelles que dans le pays d'origine. En effet, dans l'immigration, les repères externes ne sont plus les mêmes, complexifiant la compréhension et l'intégration des nouvelles normes et valeurs (Bérubé, 2004; Bouche-Florin, 2007). De plus, le parent doit non seulement comprendre cette nouvelle société pour lui-même, mais aussi aider son enfant à intégrer ce nouvel univers qui lui est inconnu.

Évidemment, chaque parent réagit différemment aux changements identitaires. Berry (2006) identifie quatre stratégies d'acculturation chez les parents immigrants. Il y a tout d'abord les parents qui adhèrent exclusivement à la société d'adoption, en s'assimilant à celle-ci. À l'opposé, d'autres parents s'en séparent complètement, en s'accrochant à leur culture d'origine. Lorsqu'aucune adhésion n'est réalisée, à aucune société, on parle de marginalisation. Finalement, lorsqu'il y a présence d'un équilibre entre l'adhésion à la société d'accueil et celle d'origine, le parent adopte une stratégie d'intégration.

La façon dont les parents réagissent à l'acculturation influence leur rapport avec leurs enfants, de même que l'identité culturelle de ceux-ci. Par exemple, l'ouverture d'un parent face à la société d'accueil peut diminuer les risques de confrontation et de conflits avec ses enfants, de même que faciliter l'intégration sociale de la famille (Bérubé, 2004). Tout comme ses parents, l'adolescent peut aussi vivre des conflits identitaires, l'immigration l'amenant à se positionner face à la culture d'origine et à celle de la société d'accueil.

*Identité de l'adolescent immigrant.* Chez les adolescents issus de l'immigration, la quête identitaire peut être fragilisée par deux facteurs : l'appartenance à une classe sociale défavorisée et les bouleversements culturels auxquels ils font face (Antoni, Giravalli et Scotto, 1992; Poirier, 2000). En effet, l'enfant de migrant ne se construit plus qu'exclusivement dans la famille mais aussi à travers les interactions en société qui composent son quotidien, en particulier à l'école. On assiste à une transformation des repères, auparavant parentaux, et à une prise de distance face au système familial, pour une recherche individuelle de construction identitaire aux plans social, personnel, sexuel et culturel (Antoni, Giravalli et Scotto, 1992; Poirier, 2000).

Évidemment, ces questionnements identitaires ne sont pas propres aux adolescents issus de l'immigration. L'adolescence est, en elle-même, une période de construction identitaire qui amène l'individu à chercher des images auxquelles s'identifier, notamment en testant ses images parentales, pour trouver une place qui lui est propre (Antoni, Giravalli et Scotto, 1992). Toutefois, ce processus se complexifie en contexte transculturel, puisque la culture transmise par les parents n'est pas nécessairement relayée par la société d'accueil. Ainsi, l'adolescent compare et évalue deux schèmes culturels différents auxquels il appartient, processus qui se fait parfois dans la confrontation (Bouche-Florin, 2007; Moro, 1998).

Pour l'adolescent, la culture des parents est surtout une composante identitaire, transmise et concrétisée au sein de la famille, alors que la culture de la société d'accueil se révèle opératoire, servant à l'instruction, à la socialisation et au travail bref, à l'intégration sociale (Abou, 2009; Camilleri, 1989). Pour répondre aux exigences familiales et sociales, les adolescents adoptent des mélanges culturels, qui s'actualisent de diverses façons et qui influencent leur adaptation et leur intégration à la société d'accueil. Au cours du projet de stage, ces négociations identitaires ont pu être identifiées entre autres chez des adolescentes issues de deux familles différentes, qui ont immigré au Québec, avec le reste de la famille, avant l'âge de dix ans. Rendues aujourd'hui des adolescentes, elles entrent dans un processus de recherche identitaire et se questionnent sur leurs appartenances culturelles. Ce qui ressort de ces deux adolescentes, malgré leurs histoires bien différentes, c'est qu'elles recherchent ce mélange culturel et s'en disent fières : elles veulent maintenir des liens avec la famille élargie demeurée au pays

d'origine, souhaitent préserver leurs racines identitaires et certains aspects de la culture de leurs parents. Elles reconnaissent la richesse de ces mélanges culturels et ne veulent pas briser les liens leur communauté ethnique, tout en souhaitant s'intégrer à la société québécoise et intégrer certains aspects de cette culture qui leur est nouvelle.

En somme, l'adolescent issu de l'immigration doit se construire une identité culturelle à partir de deux schèmes de références : celui de ses parents et celui de la société d'accueil. Cette remise en question des repères identificatoires peut être source de tensions familiales lorsque les appartenances choisies menacent le système familial. Toutefois, il faut éviter de généraliser la présence de conflits familiaux à l'adolescence. En effet, à travers l'immigration s'installent aussi des consensus, des compromis et des solutions, qui permettent à la famille de s'adapter à son nouvel environnement et, souvent, de renforcer certains liens familiaux (Tyyskä, 2008).

## **BILAN**

En conclusion, ce chapitre présente les raisons pour lesquelles les individus et les familles décident d'entreprendre un processus migratoire, la principale étant la recherche d'un avenir plus prometteur, souvent pour les enfants. Or, malgré la préparation qui accompagne ce processus, l'immigration familiale peut être éprouvante pour les membres de la famille, chacun vivant cette expérience de façon unique. Pour certaines familles, le processus migratoire peut apporter des difficultés qui fragilisent leur structure interne et qui peuvent se transformer en conflits familiaux. Ces familles peuvent être prises en charge par la Direction de la protection de la jeunesse, qui est de plus en plus appelée à travailler auprès d'une clientèle multiethnique.

## **CHAPITRE 2 :**

### **L'INTERVENTION AUPRÈS DE FAMILLES D'AUTRES CULTURES EN CENTRE JEUNESSE**

*Ce chapitre aborde les aspects particuliers de l'intervention auprès de familles immigrantes, notamment les difficultés pouvant être rencontrées tant par le professionnel que par les familles, enjeux qui entravent la relation d'aide et le processus d'intervention.*

#### **1. La Loi sur la protection de la jeunesse en contexte interculturel**

La *Loi sur la protection de la jeunesse* (LPJ) est en vigueur au Québec depuis 1979. Cette loi d'exception reconnaît l'enfant comme sujet de droit et elle s'inscrit dans un contexte d'autorité, faisant sa particularité (ACJQ, 2004). Ses principes sous-jacents sont en cohérence avec ceux de la *Charte des droits et libertés de la personne*, qui stipule que toute personne a droit à la vie, à la sécurité et à la protection (Québec, 2010). C'est donc la protection des enfants, par la dénonciation d'abus et de comportements qui leur portent préjudice, qui justifie l'existence de la LPJ. Sa valeur centrale réfère à la primauté de l'intérêt et de la sécurité de l'enfant, propre à la philosophie d'intervention de tous les Centres Jeunesse du Québec (CJM-IU, n.d.).

Les pratiques et les modes d'intervention appliqués en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse* se basent sur plusieurs études dans le domaine des sciences sociales. En effet, les conséquences néfastes de la négligence et de la violence sur les enfants ont été démontrées de façon empirique et le sujet continue d'être étudié encore aujourd'hui (Hassan et Rousseau, 2007). Les bases scientifiques sur lesquelles s'est élaborée cette loi lui confèrent une crédibilité quant à son application, tant aux plans légal que social.

L'ensemble des législations qui régit une société est aussi élaboré en cohérence avec le contexte et les normes sociales. Depuis sa création, la *Loi sur la protection de la jeunesse* s'est modifiée avec l'évolution sociale et culturelle de la société québécoise. Aujourd'hui, le principe du droit des enfants à la protection réfère à des valeurs d'égalité, de démocratie et de respect des libertés de chacun (Joyal et Provost, 2000). Ces valeurs représentent non seulement celles que le Québec a fait siennes, mais rejoignent aussi celles d'autres sociétés occidentales contemporaines.

La question de la protection de l'enfance s'est donc élaborée sur plusieurs décennies, au gré des transformations sociales et de la compréhension du phénomène (Joyal et Provost, 2000). Depuis quelques années, les Centres jeunesse tentent d'ajuster leurs pratiques aux réalités de sa clientèle, telles que la hausse des familles issues de l'immigration.

### *1.1. Familles issues d'autres cultures dans les Centres jeunesse*

Considérant que toute personne est égale devant la loi, la LPJ doit être appliquée de façon équitable pour tous les citoyens, quelles que soient l'origine ethnique, l'appartenance religieuse, l'orientation sexuelle, la condition sociale, etc. Toutefois, des études tendent à démontrer que certains groupes ethniques sont surreprésentés dans la clientèle du Centre Jeunesse de Montréal – Institut universitaire (CJM-IU) (Hassan et Rousseau, 2007). En effet, les résultats d'une étude réalisée par Bernard (2001, cité par Belony, 2008) démontrent que les enfants issus de familles haïtiennes sont proportionnellement plus nombreux à faire l'objet d'un signalement et trois fois plus susceptibles d'être pris en charge par la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) que l'ensemble des enfants de 0 à 11 ans. Toujours au Québec, certaines études ont démontré que le groupe des jeunes de 14 à 25 ans vivant en milieu urbain, risque de vivre du profilage racial et de se retrouver en Centre jeunesse suite à un signalement ou à des interventions policières (CDPDJ, 2009). À ce sujet, Antoni, Giravelli et Scotto (1992) mentionnent que la collectivité est souvent portée à faire des liens entre délinquance et immigration, tendance qui renvoie au profilage racial, qui désigne « toute action prise par des personnes en situation d'autorité qui appliquent une mesure, sans justification raisonnable ou de façon disproportionnée, sur des segments de la population du fait de leur appartenance raciale ou ethnique » (CDPDJ, 2009).

Une étude menée par Tourigny et Bouchard (1994) a permis d'identifier des éléments qui influencent la propension à signaler des situations de compromission potentielles ou apparentes chez des groupes minoritaires : l'origine culturelle du groupe, les préjugés associés, l'ethnocentrisme, les caractéristiques des intervenants et la différence de valeurs entre celui-ci et le groupe concerné. À l'instar de Tourigny et Bouchard, une étude a été menée par Chan, Elliott, Chow et Thomas (2002) auprès de

professionnels en relation d'aide (médecins, infirmiers, travailleurs sociaux, policiers, professeurs). Les résultats tendent à démontrer que certains d'entre eux utilisent le « modèle normatif » dominant – par conséquent le leur – dans l'évaluation des comportements parentaux de familles d'autres cultures. Cette attitude entraîne des signalements de pratiques parentales jugées inadéquates par les professionnels, mais considérées acceptables par la famille. Certes, il importe de signaler un comportement pouvant compromettre la sécurité et le développement de l'enfant, malgré les différences culturelles. Toutefois, cette étude suggère aux professionnels d'inclure dans leur analyse une tolérance transculturelle, pour mieux comprendre la situation et éviter des interventions de la protection de l'enfance pouvant être parfois néfastes pour les membres de la famille (Chan *et al.*, 2002).

Le profilage racial et les conflits de valeurs ne sont pas les seuls éléments à prendre en considération pour expliquer la présence accrue de familles d'autres cultures au CJM-IU. Chiasson-Lavoie et Roc (2000) avancent l'hypothèse que la méconnaissance des personnes immigrantes quant aux ressources, aux services et aux instances institutionnelles peut gêner les demandes d'aide personnelle et familiale. À ce sujet, Vatz Laaroussi (2008b) explique que les préjugés et les stéréotypes véhiculés par la société d'accueil sur certaines cultures peuvent amener les familles immigrantes à se renfermer sur leur communauté plutôt que d'aller vers les ressources dont elles auraient besoin. Par conséquent, les services octroyés aux familles immigrantes le sont souvent en contexte d'autorité, sous la *Loi sur la protection de la jeunesse* (LPJ) ou sous la *Loi sur le système de justice pénale pour adolescents* (LSJPA), suite à des signalements ou des délits (Chiasson-Lavoie et Roc, 2000).

Les intervenants du CJM-IU doivent donc travailler avec des familles qui proviennent d'autres cultures. Malgré des situations bien distinctes, on remarque que ces familles reçoivent des services de la protection de l'enfance pour des motifs particuliers, qui sont abordés à la section suivante.

## *1.2. Motifs de signalement*

À Montréal, les parents issus de minorités ethniques qui font l'objet d'un signalement à la *Direction de la protection de la jeunesse* (DPJ) le sont surtout pour des motifs de négligence, d'abus physiques et de mauvais traitements psychologiques (principalement par la présence de violence familiale ou conjugale) (Chiasson-Lavoie et Roc, 2000; Hassan et Rousseau, 2007). Ces difficultés familiales se concrétisent de diverses façons : menaces de renvoi au pays d'origine, retrait de la scolarisation, interdictions de sorties, obligations familiales abusives, etc. (Lacoste-Dujardin, 1994; Poirier, 2000).

Concernant les adolescents, les signalements retenus réfèrent à des troubles de comportements sérieux ou à des accusations portées à la suite de délits (Chiasson-Lavoie et Roc, 2000). Une étude réalisée par Lacoste-Dujardin (1994, 1995) démontre que les problèmes de comportement chez les adolescentes d'origine maghrébine en conflit avec leurs parents se concrétisent principalement par l'échec scolaire, les tentatives de suicide, les fugues, la toxicomanie, la prostitution et l'appartenance à une bande marginale. Ces comportements peuvent entraîner des relations conflictuelles avec la police et conséquemment un signalement à la protection de l'enfance ou des procédures judiciaires suite à des accusations. De ces crises familiales peut résulter une vive opposition des parents face à leur enfant pouvant contribuer à augmenter son désir de séparation, de découverte et d'autonomie, ce qui attise le conflit et les conduites déviantes (Antoni, Giravalli et Scotto, 1992; Esterle-Hedibel, 1994).

L'établissement d'une relation de confiance et la collaboration entre l'intervenant et la famille sont des éléments essentiels à toute relation d'aide, surtout en situation d'autorité. Or, certains éléments spécifiques au contexte interculturel peuvent complexifier l'intervention et causer des difficultés tant pour les professionnels que pour les familles. La section suivante aborde les principaux aspects pouvant entraver le processus d'intervention en contexte interculturel.

## **2. Difficultés rencontrées à travers le processus d'intervention**

Le contexte légal de protection relatif aux Centres jeunesse peut complexifier le processus d'intervention ainsi que la relation entre la famille et l'intervenant. Ces rapports sont d'autant plus délicats lorsque la diversité culturelle y est conjuguée. Les intervenants sociaux qui travaillent auprès de familles issues de l'immigration peuvent être appelés à dépasser leur cadre habituel de pratique et à explorer des zones inconnues. Cette section aborde, dans un premier temps, les principales situations d'incompréhensions interculturelles tant pour l'intervenant que pour le client. Dans un deuxième temps sont présentés les obstacles pouvant entraver la compréhension de « l'Autre » comme être différent.

### ***2.1. Situations d'incompréhensions interculturelles***

Un système culturel inclut les croyances, les valeurs, les représentations, les modes de pensée et les visions du monde propres à un individu. Ce schème de référence est façonné depuis l'enfance, par les expériences personnelles de même que les contacts familiaux et sociaux. La confrontation entre deux systèmes différents peut provoquer ce que Cohen-Emerique (1984) nomme le choc culturel, qui survient lorsque les comportements, les attitudes ou le mode de vie d'autrui déstabilisent et choquent l'individu.

En intervention, la rencontre peut provoquer un choc culturel, tant chez le professionnel que chez le client. Lors d'une confrontation de valeurs, les individus peuvent adopter des réactions défensives et, si l'effet déstabilisant est trop important, une attitude de fermeture à l'autre (Cohen-Emerique, 1984). Pour contrer le choc culturel, l'intervenant peut favoriser certaines alliances auprès de membres de la famille avec qui il partage des valeurs communes, aux dépens des autres membres de celle-ci (Hassan et Rousseau, 2007). Le rapprochement se fait surtout auprès des enfants et des adolescents puisque, malgré une éducation reçue selon la culture parentale, ils ont aussi adopté des valeurs et un mode de vie parfois plus près de la société d'accueil (Lacoste-Dujardin, 1994). Plutôt que de contrer les difficultés, cette attitude peut, au contraire, attiser les incompréhensions, car elle entrave la rencontre avec l'autre. Si un travail de réflexion

n'est pas amorcé, ces malentendus peuvent entraîner des divergences voire des blocages dans l'intervention, tant pour le professionnel que pour la famille.

Cohen-Emerique (1984) propose une typologie des principales sources de chocs culturels à partir d'études réalisées auprès de travailleurs sociaux en France. Les résultats ont permis d'identifier les aspects relatifs au temps et à l'espace, à la représentation de la famille, aux codes relationnels, aux modes de communication interpersonnels, aux rites et croyances, aux types de demandes d'aide formulées et à la représentation du processus de changement culturel. Au Québec, à l'instar de Cohen-Emerique, Legault et Lafrenière (1992) ont mené une recherche portant sur les difficultés d'intervention en contexte multiethnique et multiculturel, auprès d'intervenantes issues de sociétés occidentales et de clientes venant de pays non occidentaux. La méthode des incidents critiques, élaborée par Cohen-Emerique, a été utilisée pour cerner les sources éventuelles d'incompréhensions interculturelles. Cinq dimensions ont été identifiées, tant par les femmes immigrantes que par les intervenantes. Elles concernent le rôle des services sociaux, le mode d'éducation des enfants, les rapports de genre, la notion de famille et la conception de la santé physique et mentale. C'est sur ces résultats que nous nous baserons pour expliquer les difficultés vécues dans la relation d'aide.

*2.1.1. Conception des services sociaux.* Le contexte professionnel concerne le mandat de l'institution, le rôle du professionnel, le contexte d'autorité, les codes d'échange, les règles de pratique, etc. Une recherche qualitative menée par Legault et Lafrenière (1992) démontre que le premier contact des clientèles immigrantes auprès des services sociaux se fait surtout à partir de demandes concrètes telles que des demandes d'information, d'aide matérielle ou d'accès aux ressources. En effet, pour certains groupes ethniques, la demande d'aide psychosociale telle que comprise par les professionnels ne se fait pas de façon spontanée. On peut même considérer comme inconvenable d'aborder ses difficultés d'ordre familial, personnel ou conjugal en présence d'un étranger – le professionnel — ces situations se réglant dans l'intimité du réseau (Legault et Roy, 2000).

Pour ces familles d'autres cultures, la *Loi sur la protection de la jeunesse* est souvent perçue comme une menace, une ingérence dans leur vie familiale, de surcroît

privée, en plus de remettre en question leur autorité et leurs capacités parentales. Pour ces parents immigrants, qui ont pourvu aux besoins de leurs enfants depuis leur naissance et qui ont souvent tout abandonné dans la migration pour leur offrir un avenir meilleur, il est difficile de comprendre que le système les soupçonne de négligence, de mauvais traitements et de pratiques parentales inadéquates. Ce sentiment d'incompréhension est exacerbé lorsque ce sont leurs propres enfants qui les dénoncent auprès d'une autorité institutionnelle eux qui, dans leur culture, leur doivent obéissance et soumission. Le sentiment de honte qui résulte de l'intervention de la protection de l'enfance peut amener la famille à refuser de recourir au soutien de leur communauté, augmentant l'isolement et l'exclusion et diminuant la possibilité pour l'intervenant de recourir à des formes informelles de soutien (Chiasson-Lavoie et Roc, 2000).

C'est donc dans leur dignité personnelle et familiale que ces parents immigrants se sentent atteints à la suite d'un signalement. S'ajoute à ce déshonneur la difficulté d'être questionnés sur leur quotidien, leur réseau et leurs activités. Dans ce contexte, une collaboration difficile des parents peut être observée, peut-être par mécanisme de défense, surtout s'il y a des incompréhensions face au mandat et au rôle du professionnel. En effet, par les évaluations, les questionnaires, les rapports cliniques et le tribunal, certains immigrants peuvent associer l'intervenant du Centre jeunesse à un employé de l'État au même titre que, par exemple, l'agent d'immigration. Toujours en lien avec le mandat de l'institution, la judiciarisation du dossier ou le placement de l'enfant sont des aspects de la protection de l'enfance pouvant être perçus comme une menace au projet migratoire ou à l'obtention d'un statut. Ces inquiétudes peuvent être exacerbées lorsque la situation migratoire est instable (en attente d'un statut) ou lorsqu'un membre de la famille est parrainé (Chiasson-Lavoie et Roc, 2000).

Concernant le placement, il est fréquent que l'enfant soit placé dans une ressource d'hébergement qui ne corresponde pas à ses repères culturels, que ce soit en centre de réadaptation ou en famille d'accueil. S'adapter à un univers non familial peut être très insécurisant, tant pour l'enfant que pour les parents. Ainsi, coupé de son groupe d'appartenance, il lui est difficile de se construire une identité en cohérence avec son bagage culturel (Roc, 1996 cité dans Chiasson-Lavoie et Roc, 2000). Cohen-Emerique (1989) insiste sur cet impact pour les familles issues de l'immigration. L'intervenant doit

être sensible à cette réalité et favoriser le plus possible des contacts avec le milieu naturel, de même que sensibiliser le milieu substitut au bagage culturel du jeune, pour installer des conditions favorisant la conciliation entre ces deux univers et, éventuellement faciliter le retour dans son milieu.

Concernant la conduite professionnelle, le code d'éthique des travailleurs sociaux souligne l'importance d'agir avec intégrité, en s'abstenant d'une trop grande familiarité avec le client, pour respecter la frontière entre la vie personnelle et professionnelle (Association internationale des écoles de travail social, 2006). Or, pour certaines communautés ethniques, c'est d'abord par l'établissement d'une relation interpersonnelle que s'instaure le lien de confiance, essentiel à tout processus d'aide, qui peut se concrétiser par la remise de cadeaux, des invitations à partager un plat ou à participer à une fête. Cette familiarité, qui n'est pas commune au professionnel, peut être déstabilisante et même instaurer un malaise. Ce dernier peut aussi avoir l'impression d'être considéré comme un ami de la famille, au détriment de sa crédibilité professionnelle. L'intervenant se retrouve ainsi devant un dilemme entre conserver sa fonction de contrôle social, peut-être plus rassurante devant l'altérité, ou accepter d'endosser un rôle plus informel pour favoriser le lien de confiance avec la famille (Legault et Roy, 2000).

Lorsque ces différences culturelles ne sont pas abordées entre l'intervenant et la famille, ils peuvent devenir source de méfiance, de colère, d'angoisses et entraver le processus d'intervention. En effet, tel que nommé par Ferradji *et al.* (2006), l'alliance thérapeutique ne peut se faire dans un climat de méfiance ou si le client perçoit l'institution comme opaque dans ses intentions, injuste dans ses décisions et rigide dans son fonctionnement, d'où l'importance de s'y attarder.

*2.1.2. Notion d'autorité parentale.* La notion d'autorité réfère aux croyances parentales et, plus précisément, à la relation parents-enfants, aux fonctions éducatives ainsi qu'aux conceptions des rôles et des statuts familiaux. C'est la culture qui alimente principalement ce système de croyances et, par extension, qui guide les pratiques éducatives des parents (Miller et Goodnow, 1995). Ainsi, selon sa culture, une société aura sa propre conception de l'attachement parental, du développement des enfants, de

l'autonomie, de la discipline et de l'obéissance. Certes, plusieurs études dans le domaine des sciences sociales, présentées dans le texte de Claes, Ziba-Tanguay et Benoit (2008), ont démontré que des pratiques parentales sont communes à toutes cultures, ce qui leur confère une universalité. Par exemple, l'expression de l'affection chez le parent à l'égard de l'enfant et l'exercice d'un contrôle et d'une supervision des conduites sont des fonctions de base qui sont observées de façon universelle. Toutefois, des particularités s'observent et c'est justement ces distinctions qui peuvent mener à des situations d'incompréhensions interculturelles.

La Loi sur la protection de la jeunesse soutient que les parents sont considérés comme les premiers responsables de leur enfant, mais aussi que la communauté et l'État sont concernés par la protection de celui-ci (CJM-IU, n.d.). Pour certaines familles issues de sociétés dites traditionnelles ou holistiques, la protection des enfants et l'autorité parentale sont assumées par les aînés. Donc, l'ingérence d'une instance gouvernementale dans leur vie privée est un concept difficile à comprendre. L'intervention de la protection de l'enfance, qui promeut le droit et l'intérêt des enfants, est d'autant plus difficile à accepter pour ces parents pour qui leur autorité parentale est indiscutable (Chiasson-Lavoie et Roc, 2000).

Dans un texte de Cleas, Ziba-Tanguay et Benoît (2008), les auteurs rapportent une multitude de recherches interculturelles réalisées au fil des années portant sur l'influence de la culture sur les pratiques parentales. Ces travaux ont permis d'élaborer des perspectives théoriques pour mieux comprendre les différences culturelles quant à l'exercice de la parentalité, dont trois sont à considérer. Tout d'abord, la notion d'indépendance/interdépendance, élaborée par Triandis (1995, cité dans Claes, Ziba-Tanguay et Benoit, 2008) met l'accent sur la construction sociale de l'individu, à partir des valeurs dominantes sociétales. Donc, si la collectivité valorise l'indépendance, les pratiques parentales favoriseront chez l'enfant le développement de son autonomie et de son initiative personnelles. À l'opposé, les membres d'une société holistique valoriseront davantage l'interdépendance. Dans ce contexte, la parentalité portera sur des dimensions collectives telles que le soutien mutuel, la proximité et l'appartenance au groupe. Dans un autre ordre d'idées, les perspectives écoculturelles, développées par Whiting et Whiting (1975, cité dans Claes, Ziba-Tanguay et Benoit, 2008), soutiennent que les pratiques

parentales sont reliées aux conditions socioéconomiques d'une société. Ainsi, les valeurs éducatives sont influencées par des variables comme l'économie, la religion, la langue, le milieu urbain ou agricole, etc. Finalement, les perspectives sociohistoriques soutiennent que toute culture est en évolution et que les pratiques parentales se modifient en cohérence avec les changements sociétaux (Claes, Ziba-Tanguay et Benoit, 2008).

Ces trois explications théoriques sur l'influence de la culture face aux pratiques parentales démontrent que la parentalité est une notion complexe, qui varie non seulement entre les cultures, mais aussi au sein d'une même société. Cette autorité parentale prendra des formes différentes, selon l'organisation d'une famille, notion abordée au point suivant.

*2.1.3. Notion de famille.* La famille est une réalité universelle, présente dans toute société, qui assure des fonctions essentielles au développement des individus (Georgas, 2006). Au Québec, comme dans d'autres sociétés occidentales, on remarque depuis quelques décennies l'apparition de nouvelles situations familiales, due à la hausse du taux de divorces et de séparations conjugales. Les changements observés renvoient à l'apparition de familles recomposées, monoparentales ou homoparentales (Joyal, 2006). Les notions de parenté et de filiation sont modifiées et demandent une adaptation des pratiques d'intervention familiale. Toutefois, malgré ces transformations sociétales occidentales, la famille « traditionnelle » demeure l'entité formée de la mère, du père et des enfants, vivant sous un même toit (Claes, Ziba-Tanguay et Benoit, 2008; Georgas, 2006).

Les intervenants qui travaillent auprès de familles d'autres cultures peuvent se retrouver face à une organisation familiale qui ne leur est pas familière. Il peut être difficile de comprendre pourquoi, par exemple, un enfant africain appelle son oncle « papa » ou qualifie son voisin de « frère ». Inversement, un enfant peut se demander pourquoi l'intervenant n'inclut pas une cousine dans la famille, qu'il considère comme sa sœur. Dans plusieurs sociétés holistiques, la parenté est sociale, c'est-à-dire qu'elle implique les individus qui partagent le même espace social (Ezémbe, 2003; Georgas, 2006). Ce concept, parfois appelé « parenté de fréquentations » implique aussi les membres qui partagent des caractéristiques communes, comme l'appartenance à la même

ethnie (Ezémbe, 2003). Ainsi, en processus d'évaluation ou d'intervention, ne pas considérer la parenté élargie peut priver le professionnel d'informations essentielles à la compréhension de la situation et, éventuellement, à la recherche de solutions.

Par l'arrivée de nouvelles réalités familiales, les professionnels doivent adapter leur cadre et leurs outils de pratique, pour favoriser une cohérence dans l'intervention, tant pour eux que pour la famille. D'ailleurs, les rapports qu'entretiennent ses membres peuvent aussi être source d'incompréhensions pour l'intervenant et, inversement, pour la famille qui se sent parfois contrainte à modifier son fonctionnement familial. Outre la notion d'autorité parentale, présentée au point précédent, les rapports de genre peuvent aussi être sources de chocs culturels.

*2.1.4. Rapports de genre.* Les rapports humains et les codes d'échange sont influencés par le système de valeurs, inculqué à un individu par sa famille et par la société à laquelle il appartient. Selon Legault et Bourque (2000), il est possible de catégoriser les rapports homme/femme selon qu'ils se réfèrent soit à une notion individualiste qui sous-tend que les rôles de genre sont identiques ou semblables, soit à une conception plus interdépendante qui implique que ces rôles sont complémentaires et déterminés par le matriarcat ou le patriarcat. Le Québec affirme être une société qui adhère à la valeur de l'égalité de genre, selon laquelle les hommes et les femmes détiennent les mêmes droits et les mêmes obligations (MICC, 2008). Reliées au contexte sociohistorique, ces valeurs d'égalité prennent source dans le courant d'émancipation des femmes qui s'est surtout manifesté depuis les années 1960, par la formation de groupes féministes luttant pour l'obtention de meilleures conditions sociales, économiques et politiques (Thériault, 2009). Bien que cette réalité n'ait pas toujours été présente au Québec, elle fait aujourd'hui partie intégrante de l'univers social et politique.

Dans d'autres sociétés, la différenciation des rôles de genre est plus visible. L'homme et la femme détiennent des rôles respectifs, qui se doivent d'être remplis adéquatement car considérés comme étant complémentaires. Ces rapports de genre peuvent confronter le professionnel qui valorise souvent des rapports égalitaires, en cohérence avec les valeurs collectives. À ce contexte, nous pouvons rajouter l'existence de certains stéréotypes qui amènent une tendance à considérer les femmes immigrantes

comme soumises à leurs maris, et ceux-ci étant qualifiés de dominants patriarcaux, perceptions qui entravent la relation d'aide (Vatz Laaroussi, 2008b).

Dans la culture arabe, certaines croyances parentales sont capitales. Ce sont les pratiques matrimoniales, la virginité et le choix du futur conjoint, qui concernent majoritairement les jeunes filles. Elles sont détentrices de l'honneur familial, qui prend sa symbolique dans le corps de celle-ci (Lacoste-Dujardin, 1995; Poirier, 2000). Elles doivent donc conserver leur virginité jusqu'au mariage qui se fera, dans certains cas, avec un homme choisi par la famille ou du moins ayant la même origine et la même religion (Esterle-Hedibel, 1994). Plusieurs recherches effectuées en France font ressortir que le mariage mixte est l'une des transgressions les plus graves pour les familles maghrébines, surtout si le conjoint est d'une autre religion. On va même jusqu'à dire qu'il s'agit du dernier interdit : une trahison identitaire et culturelle qui peut être un cas de rupture familiale (Lacoste-Dujardin, 1994, 1995; Hammouche, 1990). D'ailleurs, les parents se sentent souvent responsables d'une transgression qui pourrait être commise par leur fille et qui compromettrait l'honneur familial (Lacoste-Dujardin, 1994).

Ces réalités, vécues par certaines jeunes filles d'un horizon culturel et religieux différent, peuvent être confrontantes pour des intervenants qui, à travers leur pratique, favorisent l'émancipation, l'autonomie individuelle et la liberté de choix de celles-ci. Ces intervenants pourraient être portés à vouloir « sauver » ces jeunes filles de leur « carcan culturel », au détriment du respect des croyances parentales et ainsi contribuer à intensifier le conflit familial, voir à créer la rupture familiale (Menço et Freyens, 2008).

*2.1.5. Conception de santé physique et mentale.* La conception de la santé physique et mentale diffère selon les communautés culturelles, chaque peuple ayant élaboré son propre corpus de connaissances à ce sujet. Par conséquent, les notions de « normal » et de « pathologique » ne sont pas les mêmes. Au plan social, la conception de la santé et de la maladie est influencée entre autres par les préjugés et les enjeux sociaux, les institutions, les conventions et les valeurs collectives (Rousseau, 1992; Paradis, 1992). Par le fait même, cette notion varie non seulement entre sociétés mais aussi à travers les époques, la compréhension et le traitement de la maladie n'étant pas les mêmes aujourd'hui que par le passé (Paradis, 1992).

Le cadre culturel éclaire donc sur les perceptions et la sensibilité d'une société face à la santé physique et mentale, la façon dont les individus manifestent leurs symptômes et leur détresse de même que le soutien apporté par la famille ou la communauté. Par extension, les référents culturels influencent la façon d'expliquer les problèmes de santé, de percevoir les soignants et les guérisseurs, le choix des traitements et la façon d'y réagir (OMS, 2007; Rousseau, 1992). De plus, chaque société possède son propre langage, ses allégories et ses images pour repérer, discuter et analyser la maladie. Ainsi, la comprendre et la décoder demande de se rapporter à la logique du système socioculturel (Paradis, 1992). Par exemple, une recherche menée en 1963 chez l'ethnie des Yoruba, en Afrique, a démontré que la dépression est nommée comme « le cœur est faible » et que l'anxiété renvoie à l'expression « le cœur n'est pas en repos » (Bibeau, 1981).

Dans les sociétés occidentales, on observe depuis quelques années une tendance à la médicalisation, ainsi qu'une recherche de standardisation et de rentabilité des modes de soin (De Plaen, 2006). Ehrenberg (2006) explique cette tendance par les valeurs dominantes « occidentales », la plus manifeste étant l'individualisme, duquel ressortent l'autonomie et la responsabilité individuelles. Donc, le traitement de la maladie relève de la responsabilité de la personne qui en souffre. La conception de la santé physique et mentale est aussi influencée par des idéologies qui convergent vers ce que certains auteurs appellent une valorisation du biomédical, renforcée par les avancées constantes dans les domaines de la psychiatrie, de la pharmacologie et de la génétique (Collin & Suissa, 2007). Suissa (2008) avance que cet attrait du biomédical dans les sociétés occidentales contemporaines serait dû au déclin de la religion et à la montée de la rationalité, à l'affaiblissement des liens sociaux, à la valorisation du progrès et au prestige de la profession médicale. Par conséquent, le cadre dominant d'intervention est surtout centré sur l'individu et la psychopathologie (De Plaen, 2006).

Dans les sociétés dites traditionnelles, la maladie physique et mentale ne concerne pas seulement l'individu mais aussi la famille, le groupe et la communauté (Thomas et Luneau, 1975, cité dans Moro, 1992). Par conséquent, le mode de soin est groupal ou collectif. Pour les sociétés africaines, la maladie ne renvoie pas à une compréhension de type biomédicale mais davantage sociale : elle apporte un message à la communauté et

possède des fonctions signifiantes. Par exemple, au Mali, la maladie peut être vue comme une dégradation des relations sociales et familiales dues à une transgression des lois ancestrales par un individu. Ainsi, le traitement prescrit sera collectif et, dans cet exemple, la guérison pourrait passer par le rétablissement de certains usages, coutumes et habitudes traditionnels (Ezémbe, 2003). La maladie réfère aussi à des conceptions magico-religieuses telles qu'une punition divine ou une attaque de mauvais esprits. Par exemple, au Congo, chez l'ethnie des Kongo, le traitement de la maladie mentale, qui possède une cause surnaturelle, ne passera pas par un psychiatre, qui n'a que des connaissances scientifiques, mais par le guérisseur qui connaît les secrets des plantes médicinales et qui peut communiquer avec le « monde invisible » (Kimpianga Mahata, 1982, cité dans Ezémbe, 2003).

En résumé, la médecine occidentale est axée essentiellement sur la dimension biologique alors que la médecine traditionnelle prend en compte l'individu dans son intégrité physique et sociale, de même que sa pensée symbolique, mystique et mythique. Donc, pour faciliter la compréhension de la situation, le professionnel ne doit pas seulement se restreindre aux conceptions cliniques, mais aussi aux observations et aux analyses du milieu socioculturel, ainsi qu'à la prise en compte du schème culturel (Ellenberger, 1979 cité dans Paradis, 1992). De plus, situer l'individu dans son histoire personnelle et son identité culturelle permet d'introduire un sens dans l'intervention pour la famille, qui sera davantage portée à s'impliquer (De Plaen, 2006).

## ***2.2. Obstacles à la compréhension de l'autre en contexte interculturel***

Par sa nature humaine, l'individu tolère difficilement ce qui lui est inconnu ou ambigu. Lorsque, dans une relation, ces incompréhensions existent et perdurent, elles peuvent devenir des obstacles à la compréhension de l'Autre. Cohen-Emerique (2000) les a classés en trois catégories : les préjugés et les stéréotypes, l'ethnocentrisme et le cadre de pratique.

*2.2.1. Préjugés et stéréotypes.* Un préjugé se définit comme une « croyance, opinion préconçue souvent imposée par le milieu, l'époque, l'éducation » (Rey-Debove et Roy, 2011 :2002). Dans le même ordre d'idées, le stéréotype renvoie à une opinion qui

visée à réduire la différence et les singularités (Rey-Debove et Roy, 2011). Il semble juste d'affirmer que ces deux notions impliquent une forme de simplification et de généralisation de la réalité.

Les préconceptions d'un individu dépendent de l'éducation reçue, des valeurs inculquées ainsi que des normes et croyances dominantes de la société à laquelle il appartient. D'autres éléments peuvent aussi influencer tels que les événements d'actualité et les médias, qui prennent une place considérable dans les sociétés contemporaines. En général, ce sont surtout les groupes minoritaires — par la couleur de peau, la religion, l'orientation sexuelle, l'apparence physique, etc. — qui sont victimes de préjugés, souvent négatifs. D'ailleurs, on remarque que certaines communautés culturelles ou religieuses sont davantage la cible de préjugés et de stéréotypes (Bourque, 2008). Par exemple, au Québec et au Canada, mais aussi dans d'autres pays occidentaux, des sondages d'opinion démontrent la perception négative de la majorité de la population face à la communauté arabe, de surcroît musulmane. Pour cette communauté, les événements du 11 septembre 2001 ont aggravé une situation déjà problématique, avec une augmentation du profilage racial et des crimes haineux, ainsi que des représentations négatives dans les médias (Oueslati, Labelle et Antonius, 2006; Rachédi, 2008). Certains auteurs qualifient cette situation d'une tendance à « culturaliser » la violence qui survient lorsque les individus attribuent la présence de comportements violents, déviants ou illégaux à un groupe ethnoculturel précis plutôt qu'à des conditions psychosociales, des difficultés d'insertion économique ou la trajectoire migratoire. Le groupe culturel entier se retrouve ainsi stigmatisé de façon négative (Kirmayer, Rousseau et Lashley, 2007; Vatz Laaroussi, 2008b).

Dans la société québécoise, la présence de valeurs féministes influence la façon d'être et de faire de certains intervenants, pouvant se répercuter dans la relation d'aide, mais aussi au sein de la famille, en aggravant les difficultés relationnelles et conjugales entre ses membres (Vatz Laaroussi, 2008b). Reprenons l'exemple donné plus haut, qui concerne l'intervention avec une famille d'une culture et d'une religion autres que celles du professionnel. Si celui-ci considère la femme immigrante comme une victime soumise à un mari dominant, patriarcal et violent, cette perception peut teinter son attitude et son comportement. Les immigrants perçoivent cette lecture stéréotypée. Se sentant incompris

dans leur situation et menacés dans leur identité culturelle, ils peuvent être portés à se replier sur eux-mêmes, sur leur culture et leur communauté. Pour les femmes immigrantes, elles peuvent s'isoler davantage et refuser les ressources d'aide de la société d'accueil, allant à l'encontre de la volonté des intervenants qui souhaitent les amener à s'exprimer, à s'émanciper et à acquérir une certaine autonomie (Vatz Laaroussi, 2008b). À ce sujet, les résultats d'une recherche menée par Manço et Freyens (2008) auprès d'intervenants qui travaillent en contexte interculturel révèlent que la plupart d'entre eux connaissent des échecs dans l'intervention. Cela serait dû à des problèmes de communication, d'incompréhension et de non-reconnaissance mutuelle, reliés aux biais et aux préjugés des intervenants face aux familles rencontrées. Ces perceptions erronées face à l'autre peuvent être causées, d'une part, par les préjugés et stéréotypes et, d'autre part, par une intention à considérer son propre schème de référence comme une évidence, voire une vérité : c'est la tendance à l'ethnocentrisme.

*2.2.2. Ethnocentrisme.* L'ethnocentrisme est un mécanisme d'exclusion qui porte à ignorer la différence de l'autre: « On rend autrui semblable à soi, [...] comme si autrui pouvait être expliqué, jugé dans le cadre de nos schèmes familiaux [...] » (Camilleri et Vinsonneau, 1996 : 59) C'est la tendance à décoder, à interpréter, à comprendre les situations selon ses normes, ses valeurs et ses croyances, par la valorisation de son propre modèle culturel (Cohen-Emerique, 2000). Par conséquent, l'ethnocentrisme réduit les façons d'aborder et de comprendre l'autre (Bourque, 2008).

Avec des familles d'origine québécoise, il arrive que les intervenants analysent la situation à partir de leurs propres schèmes de référence, parfois de façon inconsciente et automatique. Toutefois, même si les pratiques parentales diffèrent d'un individu à l'autre, le schème culturel des familles québécoises est relativement le même que celui de l'intervenant, car ils sont issus de la même société. Or, lorsque le professionnel se retrouve face à des situations familiales complexes où son schème de référence ne peut l'aider à comprendre, il se retrouve confronté aux limites de ses interventions, dues à l'insuffisance de ses conceptions, qui ne peuvent tout expliquer (Paradis, 1992).

Des recherches menées par Cohen-Emerique (2000) ont permis d'établir les principaux ethnocentrismes pouvant mener à des malentendus et à des obstacles dans le processus d'intervention :

- La conception égalitaire de l'homme et de la femme face à la conception d'infériorité et de soumission de celle-ci.
- La conception de l'éducation des enfants sans châtiment corporel face à une éducation traditionnelle rigide qui permet ces châtiments.
- La reconnaissance des droits de l'enfant face à l'enfant qui est la propriété de ses parents.
- La liberté religieuse et la laïcité face à une conception où la magie et le religieux sont au centre du quotidien de l'homme.
- La conception du temps qui favorise l'efficacité et le progrès face à conception centrée sur le passé et la tradition.

Cohen-Émérique (2000) qualifie ces exemples d'ethnocentrismes de « zones sensibles » car elles touchent à l'identité culturelle de l'intervenant. Ainsi, le migrant, même minoritaire, devient une menace à sa propre identité. S'installe alors une dynamique où chacun veut se protéger de cette menace identitaire qu'il perçoit. Par exemple, l'intervenant peut vouloir changer le migrant, qu'il considère prisonnier de sa culture et de sa tradition rigide et arriérée, l'ethnocentrisme l'amenant à juger l'autre culture comme inférieure. Dans ces conditions, aucune relation de confiance n'est possible, ni pour l'intervenant ni pour le migrant.

Paradis (1992) mentionne que c'est souvent en étant confronté à ses propres limites que l'intervenant peut vouloir modifier ses points de vue et aborder d'autres perspectives. Dans la relation d'aide, cela peut se concrétiser par la présence de résistances et de blocages, qui entravent l'atteinte des objectifs. S'amorce alors un processus de décentration de son propre schème culturel et un réaménagement des manières de penser et de faire, afin de s'imprégner de la culture de l'autre, qui est une étape de l'approche interculturelle, aspect abordé au chapitre suivant (Boulanger et Boubnan, 2007).

2.2.3. *Cadre de pratique.* Dans les sociétés occidentales, les savoirs théoriques et pratiques du domaine des sciences sociales se sont élaborés à partir d'un corpus de connaissances empiriques considérant la conception individualiste de la personne (Dumont, 1978 cité dans Cohen-Emerique, 2000). En effet, le contexte normatif

contemporain réfère à la primauté de l'individu, la valorisation de son autonomie et de son indépendance, par sa différenciation au groupe d'appartenance (Cohen-Emerique, 2000; Ehrenberg, 2006). Or, des conceptions divergentes de l'être humain et de sa personnalité prévalent dans d'autres sociétés. Par exemple, pour plusieurs communautés africaines, l'individu peut être compris à travers une vision holistique qui valorise l'appartenance et la fidélité au groupe.

Au Québec, comme dans d'autres sociétés occidentales, les modèles professionnels auxquels se rattache la majorité des intervenants se basent sur une conception moderne de l'individu. Et, bien souvent, ces modèles ont été appris sans être confrontés à d'autres conceptions (Cohen-Emerique, 2000). À ce sujet, la *Loi sur la protection de la jeunesse* a déjà fait l'objet de critiques quant à sa capacité d'adapter ses pratiques à sa clientèle multiethnique (Iasenza, 1995). En effet, étant destinée à la société québécoise, la LPJ a été élaborée en cohérence avec la vision occidentale de l'individu et de sa famille (Legault et Bourque, 2000). Or, cette remise en question ne vise pas le contenu de la loi mais plutôt son application. Pour éviter une rigidité dans les interventions et favoriser leur efficacité, elles devraient toujours être adaptées aux besoins de l'enfant et de sa famille, surtout avec les communautés ethnoculturelles. Lorsque les modèles professionnels sont appliqués sans tenir compte de l'aspect culturel, ils peuvent être sources de chocs de valeurs tant chez les parents que les enfants. Par exemple, si l'affirmation et l'autonomie individuelle d'un adolescent sont des concepts prônés par l'intervenant sans tenir compte du lien hiérarchique et du respect de l'autorité parentale, cela peut mener à des confrontations notoires avec les parents (Chiasson-Lavoie et Roc, 2000).

Cohen-Emerique (2000) recense trois exemples de modèles professionnels marqués par la conception moderne de l'individu, auquel se rattache la majorité des intervenants en Centre jeunesse. Tout d'abord, il y a le modèle du projet individualisé, qui s'inscrit dans une conception du temps orienté vers l'avenir et qui vise un changement de la situation par l'établissement de buts et d'objectifs, pour l'obtention de résultats précis. En étant individualisé, ce modèle se rattache à une conception occidentale du choix et de la réalisation individuelle. Or, pour des familles qui adhèrent à une autre conception du temps et de la personne, le modèle du projet individualisé peut

ne pas répondre à leurs besoins. Ce sentiment peut être exacerbé pour des personnes réfugiées ou en attente de statut, qui vivent au présent et pour qui l'avenir est incertain. Le deuxième modèle est la hiérarchie des besoins selon Maslow (1962, cité dans Cohen-Emerique, 2000) qui sert de modèle dans l'évaluation des familles. Ce modèle possède de nombreuses limites en contexte interculturel, ayant été élaboré à partir d'une population occidentale. Par exemple, au sommet de la pyramide se retrouve le besoin d'accomplissement personnel par le spirituel. Or, pour certaines sociétés, le spirituel et le surnaturel sont des valeurs supérieures aux besoins matériels, d'où l'inadaptabilité de cet outil avec certaines communautés. Le dernier modèle est celui de l'entretien non directif, utilisé par les intervenants sociaux. Ce modèle se rattache aux valeurs démocratiques et égalitaires de la société québécoise. Toutefois, il s'avère inadéquat pour les familles issues de sociétés où s'impose le respect de la hiérarchie et où la communication est codifiée.

*Barrière de la langue.* Entre 1998 et 2007, 305 309 immigrants ont été admis au Québec. De ce nombre, 29 % ne connaissaient ni le français ni l'anglais à leur arrivée (MICC, 2009). Ainsi, les intervenants qui travaillent auprès d'une clientèle multiethnique doivent parfois s'adapter à une autre façon de communiquer. Au CJM-IU, en 2005, de 25 % à 30 % de la clientèle était issue d'autres communautés culturelles. Pour cette même année, environ 4500 services d'interprète ont été demandés. (Hemlin, 2006).

La Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) soutient qu'il faut favoriser les services dans la langue maternelle des clients (Hemlin, 2006). Or, on remarque certaines réticences des intervenants à recourir aux services d'interprètes. Les raisons les plus souvent évoquées sont la logistique complexe, les contraintes professionnelles, le manque de temps, les délais occasionnés dans l'intervention, la présence non souhaitée d'un observateur, des interventions qui demandent plus de souplesse et de préparation, la crainte d'une alliance entre la famille et l'interprète et les coûts élevés pour les établissements (Désy, Battaglini et Bastien, 2007; Hassan et Rousseau, 2007; Munoz et Kapoor-Kohli, 2007).

Or, recourir à un interprète permet au professionnel de réaliser une évaluation plus juste et de transmettre correctement les conseils à la famille. De plus, même si l'intervention avec un interprète demande plus de temps, elle permet, à long terme,

d'éviter des complications futures dues à de mauvaises compréhensions (Battaglini, Désy, Dorval, Poirier, Fournier et Camirand, 2007; Munoz et Kapoor-Kohli, 2007). L'interprète permet aussi au professionnel de recevoir des messages complexes et d'en apprécier les subtilités puisque le travail ne sert pas qu'à traduire les mots mais aussi leur signification et leur sens, la langue étant porteuse de culture (Hemlin, 2006; Munoz et Kapoor-Kohli, 2007). À ce sujet, une étude réalisée par Vatz Laaroussi (2008b) affirme que moins les immigrants parlent français, plus les intervenants auraient tendance à interpréter les situations selon un filtre culturaliste, entraînant une lecture stéréotypée, pouvant miner la relation dans l'intervention.

Pour la famille, l'interprète lui permet de mieux comprendre les interventions et de savoir qu'elle sera entendue par le professionnel, ce qui contribue à diminuer la méfiance et l'anxiété occasionnées par un système qui leur est inconnu (Hemlin, 2006; Munoz et Kapoor-Kohli, 2007). Cet impact s'observe à travers l'intervention, en facilitant la relation de confiance et la collaboration des familles.

## **BILAN**

Ce chapitre présente la spécificité et la complexité de l'intervention auprès de familles issues de l'immigration, en Centre jeunesse. Ce qui ressort de cette section est que les difficultés pouvant survenir à travers le processus d'intervention concernent non seulement les membres de la famille mais également l'intervenant. Ainsi, en relation interethnique, ce dernier doit être en mesure de se remettre en question afin de comprendre les résistances dans la relation d'aide. D'ailleurs, selon les perspectives théoriques de l'approche interculturelle, chaque acteur en présence influence la dynamique qui s'installe, aspect abordé au chapitre suivant.

### CHAPITRE 3 : APPROCHE INTERCULTURELLE

*Ce chapitre expose les perspectives théoriques de l'approche interculturelle et, de façon plus spécifique, la médiation interculturelle. Le projet de stage est aussi présenté : son déroulement, son intégration ainsi que les aspects facilitants et les obstacles rencontrés au cours du processus.*

#### 1. Historique

Au Québec, les années 1970 marquent l'arrivée d'immigrants issus de diverses communautés culturelles, dont les langues maternelles sont autres que le français ou l'anglais. Ainsi, la société québécoise se transforme et entre en contact avec des personnes venant de pays tels que la Grèce, le Portugal, le Viêt Nam, la Chine, l'Inde, etc. (MICC, 2000). L'intégration sociale de ces nouvelles cultures a conduit, dans certains cas, à l'apparition de tensions entre groupes ethniques majoritaires et minoritaires (El-Hage, 2007). À cette époque, le multiculturalisme domine, qui promeut une société hétérogène au plan ethnique par l'égalité de toutes les cultures à l'intérieure de celle-ci. Ainsi, les questions d'ordre culturel sont abordées par la centration sur le migrant et, par conséquent, les solutions proposées visent le développement de connaissances sur sa culture. Certaines critiques soutiennent que cette idéologie s'avère inefficace pour une réelle intégration des cultures minoritaires, par un risque de ghettoïsation et la création de stéréotypes sur les minorités ethniques (Battaglini et Gravel, 1998; Roy, Legault et Rachédi, 2008).

La fin des années 1970 et le début des années 1980 marquent l'adoption de lois et le développement d'outils institutionnels prenant en considération l'aspect de plus en plus multiethnique de la population québécoise, tels que la *Charte de la langue française* en 1977 et le *Programme d'aide à l'établissement et à l'intégration* de 1985 (El-Hage, 2007; Legault et Rachédi, 2008). C'est dans ce contexte que se développe le courant de l'interculturalisme qui favorise l'interaction et l'interdépendance entre la culture majoritaire et les cultures minoritaires, par l'ouverture à l'autre et le respect de la diversité culturelle (Roy, Legault et Rachédi, 2008). Au tournant des années 1990, la hausse de l'immigration au Québec a favorisé la réalisation de plusieurs recherches sur l'accessibilité des services publics aux communautés ethnoculturelles. Dans des

articles d'El-Hage (2007) et de Legault et Rachédi (2008), les auteurs rapportent plusieurs exemples de ces recherches qui visent le développement d'une approche interculturelle dans les milieux scolaires, de santé et de services sociaux. Parmi les chercheurs ayant le plus contribué à l'essor de l'intervention interculturelle au Québec et en Europe, citons Margalit Cohen-Émerique, docteure en psychologie, qui propose une triple démarche permettant d'accéder à une réelle communication interculturelle, dont fait partie la médiation interculturelle (El-Hage, 2007; Legault, 2000). En France, cette approche s'est surtout développée au cours des années 1980 et elle s'organise par l'action sociale et le militantisme, pour la résolution de problèmes sociaux entre immigrants et institutions. Dans le milieu des années 1990, la médiation interculturelle est surtout pratiquée par des femmes immigrantes, appelées « femmes relais », car elles travaillent à l'intégration des immigrants en faisant le pont, c'est-à-dire le « relais », avec la société française (Lemerrier, 2009). Au cours de la même période, tant au Québec qu'en France, l'approche interculturelle — précisément la médiation interculturelle — prend une place de plus en plus importante dans la gestion de la diversité culturelle, aux côtés d'autres formes de médiations telles familiale et juridique (Cohen-Émerique, 1999).

Encore aujourd'hui, cette approche continue de se développer et elle se pratique dans divers milieux disciplinaires tels que le service social, la psychologie, le droit, la santé et l'enseignement. L'intérêt grandissant pour cette approche est qu'elle approfondit la compréhension de la réalité des immigrants en dépassant les seules différences culturelles ou l'appartenance ethnique. Dans le domaine de l'intervention, elle propose l'ouverture aux différences et le respect des schèmes de référence du migrant, en plus de reconnaître la subjectivité de l'intervenant (Roy, Legault et Rachédi, 2008).

## **2. Perspectives théoriques de l'approche interculturelle**

Plusieurs modèles théoriques visant la compréhension des rapports interethniques ont été développés au cours des trente dernières années tels que : le travail social interculturel, le modèle de la conscience culturelle, l'ethnopsychiatrie et le modèle de l'approche interculturelle auprès de migrants (Roy, Legault et Rachédi, 2008). C'est sur ce dernier modèle de l'approche interculturelle, développé par Cohen-Émerique (2000)

que se base notre projet de maîtrise. Pour mieux comprendre la spécificité de celle-ci, voici les trois perspectives théoriques de cette approche : subjectiviste, interactionniste et situationnelle.

### ***2.1. Perspective subjectiviste***

Selon Abdallah-Preteille (1986) et Cohen-Émérique (2000), la culture est subjective, car elle est intériorisée de façon unique par tout individu en fonction de son âge, son sexe, son groupe d'appartenance, sa trajectoire personnelle, son statut familial et social, etc. C'est pourquoi posséder un savoir objectif sur la culture du migrant (langue, mode de vie, religion, etc.) peut certes faciliter la compréhension de certains comportements, mais ce savoir est insuffisant, puisqu'il ne permet pas de saisir le sens et la signification qu'on lui accorde (Blanchard, 1999). En effet, s'y restreindre comporte le risque de culturaliser la situation, en amenant l'intervenant à se concentrer uniquement sur les « manifestations culturelles », et en découle ainsi une analyse simplifiée, stigmatisée et souvent vide de sens. Par conséquent, le migrant demeure dans un « carcan » ethnique, à qui le professionnel attribue de façon automatique des croyances, des valeurs ou un mode de vie, devenant alors un obstacle pour bien le comprendre (Abdallah-Preteille, 1986, 1989; Battaglini et Gravel, 1998; Blanchard, 1999; Chiasson-Lavoie, 1992).

En relation interethnique, l'intervenant doit découvrir l'histoire migratoire et la culture intériorisée de chaque membre de la famille (Rachédi et Legault, 2008). Aborder ces aspects avec la famille immigrante permet de distinguer et de départager ce qui appartient à la personne, à sa personnalité, à sa culture, au stress migratoire, à un syndrome post-traumatique ou encore à des psychopathologies pour, éventuellement, mettre en place des interventions qui répondent aux réels besoins (Chiasson-Lavoie, 1992). Cet aspect est essentiel, sachant que les membres d'une même famille ne partagent pas nécessairement des expériences de vie semblables. Donnons comme exemple une famille originaire de l'Afrique, avec qui j'ai travaillé durant mon stage. Chaque membre de cette famille avait une histoire bien différente : les parents ont immigré au Québec seuls, laissant les enfants au pays d'origine. Dix ans plus tard, leurs trois enfants viennent les rejoindre, après avoir vécu avec les grands-parents. Entre-temps, les parents ont donné

naissance à d'autres enfants, nés au Québec. Ainsi, on se retrouve avec des individus ne partageant pas la même histoire et ayant développé des appartenances culturelles bien différentes, en plus de l'influence de la personnalité de chacun, de l'âge, des impacts de la migration, etc. (voir annexe 1).

Comme l'approche interculturelle soutient que toute personne est porteuse d'une identité qui lui est propre, on doit aussi reconnaître la subjectivité de l'intervenant, pour comprendre son influence dans la relation d'aide. En effet, prendre conscience de ses propres schèmes de référence permet au professionnel de reconnaître ses biais et ses préjugés, pour atteindre éventuellement ce que Abdallah-Preteuille nomme la « neutralité culturelle » (Battaglini et Gravel, 1998; Chiasson-Lavoie, 1992; Cohen-Émerique, 2000; El-Hage, 2007). Cette démarche se base sur l'explication que toute culture est ethnocentrique, c'est-à-dire que toute personne a tendance à évaluer l'autre à partir de ses propres schèmes de référence (voir chapitre précédent). En parallèle, l'intervenant doit comprendre et évaluer la situation à partir de la dynamique instaurée entre ces multiples identités culturelles, selon la perspective interactionniste, présentée au point suivant (Chiasson-Lavoie, 1992).

## ***2.2. Perspective interactionniste***

Selon Cohen-Émerique (2000) et Blanchard (1999), la différence culturelle qui survient dans toute relation interethnique ne peut se comprendre de façon absolue mais plutôt en découvrant la dynamique qui s'installe entre les acteurs en présence, car celle-ci est influencée par les résistances, les biais et les écrans du professionnel. En effet, l'approche interculturelle implique de considérer le rapport entre soi et la famille immigrante, puisque cette interaction est révélatrice de ce que l'on est, car nous sommes influencés par nos propres identités, dont l'identité professionnelle. En effet, l'appartenance professionnelle s'avère un élément important à considérer, puisque toute relation d'aide est influencée par la mission et le mandat de l'institution, la formation reçue, les modes d'intervention privilégiés et les lois qui les régissent (Chiasson-Lavoie, 1992).

### ***2.3. Perspective situationnelle***

La dernière perspective est situationnelle, selon laquelle la relation interculturelle implique, en plus des identités en présence, des variables reliées au contexte, aux statuts et aux facteurs sociaux, puisque toute culture est comprise à travers l'histoire, l'économie, le politique et l'actualité. Donc, la compréhension de la dynamique en contexte interculturel passe par la prise en compte du caractère de celle-ci, d'autant plus qu'elle s'inscrit dans des rapports souvent inégaux : majoritaire/minoritaire, colonisateur/colonisé, Blanc/Noir, moderne/traditionnel, etc. (Abdallah-Preteuille, 1986; Chiasson-Lavoie, 1992; Cohen-Émerique, 2000)). Si elles ne sont pas décodées, ces représentations peuvent complexifier la relation entre l'intervenant et la famille en entraînant des affects négatifs telles la méfiance, la culpabilité, la colère, la jalousie, la rancune, etc. En Protection de la jeunesse, ces rapports se distinguent par le contexte d'autorité dans lequel ils prennent place et qui confère à l'intervenant des pouvoirs légaux, rendant la relation inégale. D'ailleurs, cet aspect peut être amplifié par un statut d'immigration instable pour la famille, contribuant à la mettre dans une position de vulnérabilité. Par exemple, au cours du stage, j'ai rencontré un parent qui avait des craintes que l'intervention du Centre jeunesse et des services policiers deviennent un obstacle à sa demande de citoyenneté canadienne.

### **3. Définition de l'approche interculturelle**

Cohen-Émerique (2000 :172) définit l'approche interculturelle comme : « (...) l'interaction de deux identités [celle du migrant et celle du l'intervenant] qui se donnent mutuellement un sens dans un contexte à définir à chaque fois. C'est un processus ontologique d'attribution de sens et un processus dynamique de confrontation identitaire (...). » Dans le domaine du service social, cette approche propose un mode de communication et d'analyse menant à des interventions adaptées aux clientèles multiethniques (Roy, Legault et Rachédi, 2008). Pour ce faire, Cohen-Émerique propose une triple démarche qui permet à l'intervenant de développer cette compétence interculturelle. Il s'agit de la décentration, la centration et la négociation/médiation interculturelle, expliquées ci-après.

### **3.1. La décentration**

Les aspects qui composent l'identité culturelle de l'intervenant influencent les interactions et peuvent devenir, s'ils ne sont pas reconnus, des obstacles dans la relation d'aide. Pour découvrir son propre schème de référence, la première démarche proposée est la décentration, à partir de la méthode des chocs culturels. Développée par Cohen-Émérique, cette méthode a pour but de « cerner son propre cadre de référence pour ensuite déterminer les zones sensibles dans la relation interculturelle » (El-Hage, 2007 : 27). Ces « zones sensibles » réfèrent au système de valeurs, aux croyances et aux normes, aspects constitutifs de l'identité d'un individu. En effet, la façon dont un individu réagit à la différence renvoie à son histoire personnelle ou à certains conflits non résolus puisque, comme le mentionnent Battaglini et Gravel (1998 : 17) : « le heurt avec la culture de l'autre, c'est-à-dire ce qui nous paraît le plus déroutant et le plus étrange chez l'autre, joue comme révélateur de sa propre culture. » Pour prendre conscience de ses cadres culturels et comprendre leur influence dans la relation, on doit arriver à une certaine forme d'objectivité, par une prise de distance par rapport à soi-même en questionnant et en analysant les chocs culturels.

Cette démarche est confrontante car, en remettant en question nos façons de penser, elle ébranle les certitudes qui guident nos actions et nos interventions, aspects intrinsèques de notre identité professionnelle (Battaglini et Gravel, 1998; Cohen-Émérique, 2000). D'ailleurs, Fronteau (2000) rappelle que cette démarche constitue l'une des étapes de l'expérience migratoire, puisque le dépaysement et le choc culturel vécus par le migrant lors des interactions avec sa société d'accueil l'amènent à prendre conscience de sa propre culture. Ainsi, cette étape est vécue autant par le professionnel que par la famille immigrante, puisque chacun se retrouve confronté à des schèmes de référence autres que les siens. Cet aspect se résume bien dans cette citation de Devereux (1980 : 19) qui dit que : « Ce n'est pas l'étude du sujet, mais celle de l'observateur, qui nous donne accès à *l'essence* de la situation d'observation. » En d'autres mots, on doit arriver à se comprendre soi-même, pour être en mesure de comprendre l'autre.

### **3.2. La centration**

La seconde démarche pour atteindre la compétence interculturelle est la centration, qui implique de s'intéresser au cadre de référence du migrant, la culture étant subjective. L'étape précédente de décentration permet à l'intervenant d'accéder à une « objectivité culturelle » qui lui procure une ouverture et une curiosité face à l'autre, en ayant développé la capacité de prendre conscience de l'influence de ses opinions, ses valeurs et ses croyances (Cohen-Émerique, 2000; El-Hage, 2007). Toutefois, s'intéresser aux cadres de référence du migrant n'implique pas nécessairement de les accepter, d'autant plus que ceux-ci peuvent être confrontants pour l'intervenant (Atlan, 1991, cité dans Cohen-Émerique, 2000). L'objectif poursuivi est davantage de découvrir ces références culturelles, de façon la plus objective possible, pour faciliter la compréhension de la situation familiale et pour trouver des pistes de solutions qui soient cohérentes. De plus, par cette démarche, l'intervenant redonne une prise de parole à la famille en s'intéressant à chacun des membres, contribuant ainsi à rééquilibrer la relation et à leur redonner un certain pouvoir dans l'intervention, principe essentiel de tout processus de médiation.

### **3.3. Médiation interculturelle**

La décentration permet de prendre conscience de ses propres schèmes de référence, alors que la centration vise la découverte de ceux du migrant. Ces deux démarches facilitent l'analyse de la situation et la compréhension des blocages dans l'intervention, mais elles ne suffisent pas à trouver des pistes de solution aux problèmes familiaux pour lesquels on intervient. C'est la phase de médiation interculturelle, troisième étape de l'approche interculturelle, qui permet la résolution de conflits liés à l'aspect culturel (El-Hage, 2007).

Il existe trois principaux types de médiation interculturelle. Tout d'abord, elle peut aider à résoudre des conflits entre immigrants et institutions, ou entre différents groupes ethniques. Par exemple, dans ce stage, certaines actions de médiation visaient à dénouer les blocages et à rétablir la communication entre la famille immigrante et l'intervenant attiré au dossier, ce dernier représentant en fait l'institution des Centres jeunesse et la Loi sur la protection de la jeunesse. Dans d'autres cas, à plus petite échelle, elle peut se

pratiquer auprès d'une seule personne vivant un conflit de valeurs relié à la présence de deux ou plusieurs cultures, selon un processus de négociation identitaire. Dans ce stage, ce type de médiation s'est pratiqué, par exemple, auprès d'adolescents issus de l'immigration qui se retrouvaient en négociation avec leur culture d'origine et la culture québécoise. Finalement, la médiation se pratique dans des situations où il y a présence de conflits de valeurs, que ce soit auprès d'un migrant et d'un intervenant ou au sein de familles immigrantes, lors de conflits intrafamiliaux ou intergénérationnels (Antoni, Giravalli et Scotto, 1992; Battaglini et Gravel, 1998; Cohen-Emerique, 2000; El-Hage, 2007; Poirier, 2000). Ainsi, ces trois types de médiation interculturelle ont été pratiqués au cours de ce stage de maîtrise, à divers niveaux.

De ces types de médiation ressort l'aspect commun de l'opposition de deux – ou plusieurs – systèmes de valeurs. Selon El-Hage (2004: 36), la médiation interculturelle peut se définir comme étant :

(...) la démarche d'intervention – d'une personne tierce 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.

Cette approche poursuit comme premier objectif d'amener les acteurs concernés à modifier leur compréhension de la situation, afin de dissiper les perceptions et les attitudes négatives qui bloquent la recherche de solutions (Cohen-Émerique et Fayman, 2005). Pour ce faire, quatre modalités sont préalables au processus de médiation interculturelle, expliquées au paragraphe suivant.

*3.3.1. Quatre conditions préalables à la médiation interculturelle.* La première condition à remplir est la reconnaissance d'un conflit de valeurs par les personnes impliquées, qu'il soit familial, conjugal, personnel ou institutionnel. En identifiant la présence du conflit comme étant d'ordre culturel, on évite de considérer la situation problématique comme étant causée par des comportements anormaux ou aberrants qui doivent être modifiés ou inhibés. Déjà, cette première étape modifie le regard porté sur l'autre et, éventuellement, la recherche de solutions (Battaglini et Gravel, 1998; Cohen-Émerique, 1999; El-Hage, 2007). Au cours de mon expérience de stage, j'ai remarqué

l'importance de cette première étape dans le processus de médiation. Par exemple, une intervenante a fait une demande de collaboration en médiation puisqu'elle ressentait des blocages importants dans l'intervention. Selon elle, ces résistances étaient causées par l'attitude d'un des parents qui refusait de collaborer aux rencontres, attitude qu'elle attribuait à son appartenance ethnique. Ainsi, la façon d'être de cette personne était, pour l'intervenante, reliée à sa culture. Or, en cours d'évaluation, ce parent m'a confié se sentir blâmé par l'intervenante et, par crainte de représailles de sa part, il préférait se taire lors des rencontres et s'en désengager. En reconnaissant que le conflit concernait non seulement le parent mais aussi l'intervenante, nous avons pu modifier la perception de la situation, contribuant à diminuer les malentendus et à favoriser la collaboration de tous les membres de la famille (voir annexe 3).

La seconde condition est le décodage et l'analyse du conflit. À cette étape, il est pertinent que l'intervenant possède certaines connaissances sur le groupe concerné, par exemple le type de filiation, la structure de la société (matrilinéaire/patrilinéaire, holistique/individualiste, etc.), l'importance accordée à la hiérarchie, le contexte socioculturel, la terminologie de la parenté, etc. (Blanchard, 1999; Battaglini et Gravel, 1998; Ezembé, 2003). Toutefois, pour s'abstenir de toute généralisation ou tout culturalisme on doit se rappeler, d'une part, que la culture est subjective. D'autre part, on doit se référer au principe de réciprocité, qui implique de considérer l'autre comme un partenaire égal dans l'intervention et indispensable à la recherche de solutions, d'où l'importance à accorder à ses points de vue, ses perceptions, ses croyances et sa façon de comprendre la situation. Il peut être confrontant pour l'intervenant d'instaurer ce principe d'égalité et même, dans certains cas, être contraire au rôle professionnel et au code d'éthique, surtout en contexte d'autorité. Toutefois, ce dernier doit se rappeler que cette étape favorise la collaboration de la famille dans l'intervention (Cohen-Émérique, 1999). Reprenons l'exemple tiré de mon stage, où le parent se sentait jugé comme étant un mauvais parent, nuisant à sa participation lors des rencontres. À partir de la pratique de médiation interculturelle, j'ai instauré le principe d'égalité en leur expliquant que si la DPJ est impliquée dans leur vie, ce n'est pas parce qu'on les considère comme mauvais parents mais parce qu'on a besoin d'eux pour mieux comprendre la situation et les comportements de leur enfant. Pour terminer, mentionnons que l'étape d'analyse du

conflit permet, en plus de percevoir les conflits culturels de la situation, de découvrir ce qui est franchissable de ce qui ne l'est pas. En d'autres termes, il s'agit de distinguer la culture intériorisée, c'est-à-dire le noyau dur culturel (valeurs, attitudes, visions du monde, modes de pensée) de la culture observable telles la langue, les manières, les coutumes, les traditions (Kluckhohn, 1961, cité dans Battaglini et Gravel, 1998). Cela est essentiel pour la recherche de compromis, où l'on doit trouver des ententes qui respectent le noyau culturel et travailler sur d'autres aspects pouvant être négociables.

La troisième condition à la médiation est la recherche de compromis impliquant des changements de la part de tous les acteurs en présence, incluant le professionnel. Pour ce dernier, cet aspect peut être déstabilisant puisque, habituellement, le changement est attendu de la part du client et non de l'intervenant. De plus, en Protection de la jeunesse, l'intervention est encadrée par des lois, pouvant diminuer la marge de manœuvre du professionnel, en plus de déterminer le changement attendu chez les parents pour mettre fin à la situation de compromission. À travers le processus de médiation interculturelle, on doit donc élaborer des compromis qui respectent les lois sociétales et les normes institutionnelles, mais aussi qui respectent le noyau dur culturel de la famille immigrante.

Par exemple, en contexte de protection, la pratique professionnelle est régie par des lois qui obligent l'intervenant à retirer un enfant de son milieu lorsque sa sécurité ou son développement sont compromis. En contexte interculturel, cette mesure légale de protection peut favoriser, dans certains cas, l'apparition d'autres problèmes familiaux, la dégradation d'une situation déjà problématique ou tout simplement empêcher la résolution du conflit. Éloigner le jeune de sa famille et de son groupe culturel est considéré, pour certaines communautés ethniques, comme une transgression aux normes, une rupture culturelle de sa part, pouvant mener à l'exclusion de celui-ci face à sa famille et parfois de sa communauté culturelle (Blanchard, 1999; Cohen-Émerique, 1999). Dans mon stage, j'ai travaillé avec une famille d'origine indienne et de confession musulmane. Suite à un signalement d'abus physique, la jeune a été placée en famille d'accueil pour plusieurs mois, à sa demande. Ce placement a porté atteinte à l'honneur familial et a même mené à un risque de reniement des parents envers leur fille, car ce geste a été considéré comme une rupture de celle-ci face à sa famille. Dans ce genre de situation, il importe que la médiation interculturelle implique l'intervenant, pour l'amener à une

meilleure compréhension de la culture du migrant et des risques encourus lorsqu'un placement est envisagé, afin de l'amener à considérer d'autres interventions sensibles à la réalité culturelle. Évidemment, cela demande une capacité d'adaptation, une ouverture et une flexibilité tant chez l'intervenant qu'au sein de l'institution (Cohen-Émerique, 1999; Cohen-Émerique et Fayman, 2005)

La dernière condition préalable à la médiation interculturelle est d'inclure, dans l'analyse de la situation, une double grille de lecture. D'une part, on doit considérer les appartenances culturelles et les ruptures de ces appartenances puisque les familles immigrantes vivent, dans la migration, des processus d'enracinement et de déracinement. À travers ce processus, les individus développent des stratégies d'adaptation, second élément à inclure dans l'analyse de la situation. Cette double grille de lecture permet d'évaluer la frontière souvent très fragile entre le maintien de l'appartenance à la culture d'origine et la rupture, la transgression face à celle-ci. En reprenant le second préalable, cela permet d'évaluer la complexité et la nature du conflit, car cette analyse permet de découvrir les comportements considérés comme déviants, ceux qui peuvent mener à l'exclusion du groupe (Cohen-Émerique, 1999).

Par exemple, au cours du stage, j'ai travaillé avec une famille originaire du Moyen-Orient. Depuis leur arrivée au Québec il y a dix ans, les parents ont adopté des stratégies d'adaptation, pour faciliter leur intégration à la société québécoise. Par exemple, la mère a cessé de vêtir le tchador, alors que l'adolescente a reçu l'autorisation parentale pour cesser de porter le hidjab, vêtements que toutes deux portaient au pays d'origine. Malgré ces compromis, les parents conservent une forte appartenance à leur culture d'origine, rendant très mince la frontière entre la transgression acceptable et celle pouvant mener à des conflits familiaux ou encore à l'exclusion. En effet, l'adolescente pouvait porter des vêtements « occidentaux » lorsqu'elle allait à l'école et était en contact avec d'autres individus, mais de retour au sein de sa communauté culturelle, elle devait vêtir les vêtements « traditionnels », pour respecter cette frontière (voir annexe 2).

**3.3.2. Attitudes à privilégier en médiation interculturelle.** Lors du processus de médiation, l'intervenant doit adopter certaines attitudes essentielles. Tout d'abord, il doit posséder une bonne capacité d'adaptation qui se concrétise à travers le savoir-être, le

savoir-faire et le savoir-communiquer. À ce sujet, Cohen-Émerique et Fayman (2005) mentionnent l'importance d'adapter son comportement, sa tenue vestimentaire et son langage aux codes culturels de la famille immigrante. Il ne s'agit pas d'un simple conformisme aux traditions d'autrui, mais davantage un respect des codes culturels et religieux, dans le but d'éviter tout comportement offensant, en plus de faciliter le lien de confiance entre la famille et l'intervenant. Ce dernier doit aussi être attentif aux codes relationnels et de communication. Par exemple, dans plusieurs sociétés africaines, les salutations représentent le premier contact et déterminent le respect que l'on porte à l'autre. Ainsi, en intervention interculturelle, il importe de saluer la famille — c'est-à-dire s'informer sur les parents, la famille, la santé, etc. — avant d'aborder les sujets plus problématiques. Évidemment, cette approche diffère de l'intervention avec des familles québécoises où, bien souvent, les problèmes sont abordés dès le début de la rencontre. Toujours en lien avec les codes relationnels, l'intervenant doit adopter ses interventions de façon à respecter les hiérarchies, les statuts et l'autorité de chaque membre de la famille qui varient en fonction du sexe, de l'âge et de la place dans la famille, éléments importants à considérer pour plusieurs cultures africaines, méditerranéennes et asiatiques (Cohen-Émerique et Fayman, 2005; Ezembé, 2003). En effet, en contexte interculturel, on doit apprendre à composer avec une certaine « ruse », c'est-à-dire d'adapter les interventions et les thèmes abordés en fonction des personnes impliquées (Cohen-Émerique et Fayman, 2005). Par exemple, chez les familles d'origine africaine ou maghrébine, certains sujets doivent être abordés seulement entre la mère et la fille, par exemple les fréquentations, le rôle de la femme, la sexualité, etc. Ou encore, lors d'un conflit père/fils, la confrontation n'est pas souhaitable car elle risque de heurter le père en portant atteinte à l'honneur parental (Blanchard, 1999).

Une autre attitude à privilégier est d'adapter ses interventions de façon à favoriser une certaine proximité avec la famille, essentielle à l'établissement d'un climat de confiance. Cette proximité, voire cette familiarité, peut s'instaurer de diverses façons : citer sa propre expérience de vie, discuter de sa propre culture ou de sa famille, participer à des fêtes traditionnelles, accepter de partager un repas, etc. Cette attitude dans l'intervention peut être difficile à appliquer dans certains milieux où le code d'éthique demande de ne pas s'impliquer personnellement avec les familles, d'où l'importance de

la complémentarité du processus de médiation à l'intervention psychosociale (Cohen-Émérique et Fayman, 2005).

Finalement, il est essentiel d'utiliser des techniques d'intervention tels que la reformulation pour s'assurer de bien saisir le sens du message et ainsi éviter le plus possible les malentendus dans la relation dû aux distinctions culturelles relatives à la langue parlée, les codes de communication, la signification des termes, l'utilisation des mots, etc. Il faut donc clarifier, vérifier et reformuler pour s'assurer d'une compréhension mutuelle concernant tant le verbal que le non-verbal qui diffèrent d'une société à l'autre (El-Hage, 2007). Par exemple, dans les sociétés africaines, la parole est souvent imagée, anecdotique et même théâtrale, pouvant être difficile à saisir pour l'intervenant qui n'y est pas habitué et causer ainsi un malaise (Ezembé, 2003). En contexte interculturel, un moyen essentiel pour faciliter la communication à travers divers codes linguistiques et culturels est la collaboration avec un interprète qui traduit non seulement le message verbal mais aussi le sens et la signification de celui-ci. L'interprète joue un rôle de « facilitateur » puisqu'il permet une compréhension de la situation entre l'intervenant social et la famille, à partir du bagage culturel de chacun. Il s'agit d'un lien indispensable, la langue ne pouvant être séparée de la culture (Cohen-Émérique et Fayman, 2005; Hemlin, 2006; Roy et Kapoor-Kohli, 2001). Par exemple, au cours du stage, j'ai travaillé auprès d'une famille du Moyen-Orient, dont la langue d'origine est de racine arabe, en collaboration avec un interprète. Lors du premier contact, en expliquant en quoi consiste la médiation interculturelle, j'ai mentionné qu'il s'agit d'un service volontaire, c'est-à-dire que c'est à la famille que revient la décision d'accepter ou non le processus de médiation. Cette explication a causé un malentendu avec la famille, en comprenant que je faisais du bénévolat au Centre jeunesse. L'interprète m'a alors expliqué que le terme « volontaire » n'existe pas dans leur langue d'origine et que, pour eux, ça signifie être « bénévole », d'où l'incompréhension (voir annexe 2).

**3.3.3. Rôles du médiateur interculturel.** Le médiateur interculturel détient deux rôles essentiels. Tout d'abord, il doit adopter un rôle de tiers et demeurer le plus neutre possible. Cet aspect est essentiel pour toute forme de médiation, qui se veut un mode de résolution de conflits dans lequel un tiers impartial – le médiateur – intervient auprès des

parties en présence. Le second rôle est de faire un pont entre deux ou plusieurs personnes ayant des références culturelles différentes, dans le but de rétablir les liens et de faciliter la communication (Cohen-Émérique et Fayman, 2005; El-Hage, 2007). C'est cette importance accordée à l'aspect culturel dans la recherche de compromis qui différencie le médiateur interculturel d'autres médiateurs, qu'ils soient familiaux, institutionnels, judiciaires ou autres.

D'autres rôles sont secondaires à ces deux principaux. Tout d'abord, le médiateur culturel doit arriver à comprendre et faire comprendre à la famille les différences et les ressemblances entre les divers schèmes de référence en présence, principalement entre le pays d'origine et le pays d'accueil. Pour ce faire, la réactualisation du parcours migratoire est une étape essentielle à réaliser, auprès de chaque membre de la famille. En valorisant l'expérience de la migration, le médiateur interculturel doit amener la famille à prendre conscience des changements vécus dans leur environnement, leur mode de vie, leur façon de faire et de penser. En d'autres mots, il doit amener les individus à prendre conscience de l'acculturation qu'ils ont vécue et qu'ils vivent encore. À travers ce processus, les individus ont acquis de nouvelles valeurs et croyances, tout en maintenant des liens significatifs avec leurs racines culturelles. De ces choix découlent des enjeux et des impacts qui influencent la situation actuelle. Le médiateur culturel doit amener la famille à prendre conscience de cette acculturation afin d'inciter la réflexion pour faciliter le cheminement vers la recherche de compromis (El-Hage, 2007).

En abordant le processus d'acculturation, le médiateur culturel a aussi le rôle de rappeler les valeurs traditionnelles aux individus qui les transgressent. Camilleri (1994) explique que, dans certains cas, l'acculturation amène un individu à rechercher les avantages des deux cultures, sans pour autant s'y conformer totalement et sans endosser les responsabilités associées, à travers un processus qualifié de « bricolage identitaire (...) qui consiste à cumuler des traits avantageux pris dans les deux systèmes culturels, sans se soucier de leur caractère antinomique » (Camilleri, 1994 : 295). Dans cette situation, Blanchard (1999) propose au médiateur de faire prendre conscience aux individus que la réussite de leur intégration ne passe pas nécessairement par le reniement de leurs valeurs ou la rupture familiale.

En résumé, pour reprendre l'analogie d'El-Hage (2007), le médiateur prend donc le rôle d'une « courroie de transmission » qui fait le lien avec la culture d'origine de la famille et la culture du pays d'accueil. Cet aspect le distingue du travailleur social puisqu'il détient une double position : du « dedans », par la proximité avec la famille que lui concède la découverte de leur schème culturel et du « dehors », par le mandat qu'il porte à travers la collaboration avec l'intervenant social et dans l'établissement dans laquelle il s'insère.

## **4. Projet d'intervention**

### ***4.1. Lieu de stage***

Ce stage de maîtrise en service social porte sur l'application de l'approche interculturelle auprès de familles issues de l'immigration qui reçoivent des services au Centre jeunesse de Montréal — Institut universitaire (CJM-IU), en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ).

La clientèle du CJM-IU est de plus en plus multiethnique, composée d'environ 21 % d'enfants et de jeunes provenant de familles issues de l'immigration (Désy, Battaglini et Bastien, 2007). Cette diversité culturelle entraîne des défis spécifiques dans l'intervention et dans la relation qui s'établit avec la famille, dont le chapitre précédent fait état. C'est pour répondre à ces besoins grandissants que s'est initiée, en 1998, la Clinique transculturelle, rattachée à la Coordination du soutien clinique spécialisé (CSCS). Il s'agit d'un service de consultation offert à tous les intervenants du CJM-IU, en lien avec des situations de jeunes et de familles issus de l'immigration. Ces rencontres sont menées par des consultants du CJM-IU de diverses disciplines ayant des intérêts et des connaissances sur l'intervention en contexte interculturel. L'objectif poursuivi est d'aider l'intervenant à approfondir sa réflexion sur l'aspect culturel et de proposer des façons de faire sensibles aux valeurs et croyances de la famille. En parallèle, on tente d'identifier et de comprendre les résistances des familles face aux interventions du CJM-IU, pour mieux y travailler. De plus, l'intervenant est amené à reconnaître ses réactions émotives et à identifier les contre-transferts, pour éviter qu'ils ne deviennent des obstacles à l'intervention.

Concernant mon projet de stage, comme il est rattaché à la Clinique transculturelle, les situations familiales identifiées doivent faire l'objet d'une demande de consultation. Ce service étant offert à tous les programmes du CJM-IU, les dossiers choisis peuvent être tant à l'étape Évaluation-orientation qu'à l'étape de l'Application des mesures. Toutefois, pour s'assurer d'une certaine cohésion, les dossiers qui m'étaient assignés devaient respecter certains critères de sélection. Tout d'abord, les motifs de signalement concernaient des situations de négligence, de mauvais traitements psychologiques, d'abus physiques et de troubles de comportement sérieux. Quant aux familles sélectionnées, elles devaient être issues de l'immigration récente, soit moins de dix ans et être originaires de l'Afrique, du Moyen-Orient et de l'Asie du Sud. Ce choix s'explique par l'acquisition de connaissances sur ces sociétés, au cours de mes expériences personnelles et professionnelles dans certains pays de ces régions du monde.

#### ***4.2. Objectifs de stage***

L'objectif principal de ce stage vise l'acquisition de connaissances pratiques et théoriques sur l'approche interculturelle, plus précisément sur la médiation interculturelle, auprès de familles issues de l'immigration, sous la Loi sur la protection de la jeunesse. Les interventions réalisées m'ont permis de mieux comprendre l'influence du processus migratoire sur la situation familiale et l'importance de prendre en considération les spécificités culturelles dans l'évaluation de la situation et dans le processus d'intervention. De plus, j'ai approfondi ma compréhension des dynamiques familiales auprès de familles issues de sociétés originaires de l'Afrique et du Moyen-Orient. Avec ces familles, j'ai pu mettre à contribution mes connaissances sur ce type de société ainsi que mes expériences de séjour à l'étranger.

Comme ce stage fut réalisé au sein de la Clinique transculturelle du CJM-IU, j'ai développé des acquis sur la consultation clinique en étant en lien avec des professionnels issus de diverses disciplines, en plus de perfectionner un vocabulaire spécifique à l'intervention en Centre jeunesse. De plus, comme la clinique est ouverte à tous les programmes, j'ai collaboré avec plusieurs intervenants de divers secteurs, développant ainsi des connaissances plus générales sur le CJM-IU (fonctionnement, suivi des dossiers, partenaires impliqués, offre de services, etc.)

Pour terminer, précisons que les interventions réalisées au cours de ce stage étaient basées sur la triple démarche développée par Cohen-Émérique qui permet d'accéder à la compétence interculturelle. Ainsi, par ce processus, j'ai approfondi la réflexion sur mon identité personnelle et professionnelle, en plus de développer ma sensibilité et ma capacité à reconnaître les réactions émotives pouvant survenir dans l'intervention interculturelle (chocs culturels, contre-transferts, etc.).

### **4.3. Déroulement**

Le déroulement de ce projet de stage s'est élaboré à partir de deux auteurs. Il s'agit de Blanchard (1999), qui a rédigé un texte sur l'élaboration d'un travail de concertation entre assistants sociaux et médiateurs interculturels, ainsi que El-Hage (2007) qui présente un texte sur les phases du processus de médiation interculturelle. Certes, le passage de la théorie à la pratique n'est pas si facile et demande une adaptation aux imprévus et à la réalité du terrain. Malgré tout, j'ai tenté, dans la mesure du possible, de respecter ce déroulement de façon linéaire.

*Étape 1 : Pré-médiation.* La première étape, qualifiée de « pré-médiation » par El-Hage (2007), réfère à l'évaluation de la situation, dont le but premier est de déterminer s'il s'agit d'un cas de médiation interculturelle. Dans mon stage, cela se concrétise par une consultation à la Clinique transculturelle, impliquant l'intervenant attitré au dossier, ma superviseuse de stage, d'autres consultants (au besoin) ainsi que moi-même. Préalable à cette rencontre, l'intervenant nous remet les rapports contenus au dossier tels que l'évaluation du signalement, l'information relative à l'orientation, l'évaluation de la situation familiale, de la dynamique et des besoins de l'adolescent. Ces données me permettent de vérifier dans quelle mesure les évaluations réalisées recueillent des aspects relatifs à l'histoire familiale, au parcours migratoire, à l'adaptation et à l'intégration dans la société d'accueil, etc.

Dans un premier temps, lors de la consultation, l'intervenant présente la situation familiale et les données recueillies à travers les évaluations, de même que les interventions réalisées depuis l'implication de la DPJ. Dans un deuxième temps, on identifie les difficultés, les incompréhensions et les questionnements qui ressortent face à

la situation familiale actuelle. Cela permet aussi de mettre en relief les résistances et les blocages dans la relation d'aide, éléments qui sont souvent à l'origine d'une demande de collaboration en médiation interculturelle. Cette étape est essentielle car elle permet d'évaluer la présence de conflits liés à l'aspect culturel, la gravité de ceux-ci et les personnes impliquées. Il importe donc de clarifier la demande de l'intervenant et de baliser l'intervention en expliquant le mandat, le rôle et les objectifs poursuivis par chacun, afin d'éviter tout malentendu et de débiter un travail de collaboration qui soit cohérent. Finalement, je m'assure que la famille est volontaire à amorcer un processus de médiation interculturelle et que la demande ne provienne pas seulement de l'intervenant.

Au cours de cette première étape, les intervenants émettent des attentes précises quant à l'amorce d'un processus de collaboration en médiation interculturelle. Malgré que les dossiers auxquels j'ai collaboré soient distincts, des éléments communs ressortent. D'une part, les intervenants souhaitent améliorer leur compréhension de la situation familiale, notamment en lien avec la culture d'origine de la famille, ainsi que l'influence du parcours migratoire et des aspects culturels sur la dynamique interne. En effet, les intervenants expriment qu'il leur manque des informations essentielles sur la famille, auxquelles celle-ci ne leur donne pas accès. D'autre part, les intervenants souhaitent modifier certaines façons d'intervenir, dans le but de contrer les résistances dans l'intervention et d'instaurer une dynamique lors des rencontres qui incitent les parents à collaborer. Clarifier les attentes des professionnels face à une collaboration en médiation répond à deux préoccupations. De un, je souhaite éviter qu'ils entretiennent des attentes irréalistes ne pouvant être répondues par la médiation car n'étant pas en cohérence avec ses rôles et ses objectifs. De deux, établir les aspects importants à travailler en médiation afin d'apporter une aide et un soutien réel à l'intervention réalisée en Centre jeunesse.

*Étape 2 : Premier contact avec la famille.* La seconde étape est la réalisation d'une première rencontre avec la famille, conjointement avec l'intervenant, de façon à démontrer la collaboration qui s'établira entre nous, tout au long du processus. Ce premier contact permet d'expliquer la médiation interculturelle, de clarifier mon rôle et de définir les objectifs poursuivis, en insistant sur les différences entre l'intervenant attribué au dossier et moi-même. L'accent est mis sur mon rôle d'intermédiaire, sur mon

impartialité et sur le fait que je ne porte pas l'autorité légale. Cette rencontre me permet aussi d'aller chercher l'opinion des membres de la famille afin d'évaluer leur intérêt à participer au processus de médiation et de connaître les raisons qui motivent leur choix. Finalement, j'informe les familles de la durée de mon stage et que ma collaboration au dossier est temporaire. À quelques reprises, au cours du processus, je prends le temps de réactualiser mon rôle en tant que stagiaire en médiation interculturelle, pour éviter tout malentendu et permettre à la famille de bien comprendre le sens de mes interventions.

*Étape 3 : Déroulement du processus de médiation interculturelle.* La troisième étape se concrétise par le déroulement du processus de médiation, qui implique les parents et le jeune et, dans certains cas, les membres de la fratrie ou la famille élargie demeurée au pays d'origine. Les personnes impliquées lors des rencontres peuvent varier selon les sujets abordés. Ainsi, pour les sujets plus délicats (fréquentations, rôle de la mère, mariage, etc.), le père n'était pas présent à ces rencontres, quoique toujours mis au courant des thèmes abordés, pour avoir son accord et respecter son autorité parentale. Les rencontres visent l'établissement d'un dialogue entre les membres de la famille, dans le but de diminuer les incompréhensions, d'aborder les divergences culturelles et de trouver des solutions aux conflits respectant les besoins de chacun. Pour ce faire, il importe de recadrer, c'est-à-dire d'amener les individus à comprendre la situation sous un angle différent pour aborder les conflits de façon plus positive, faisant la singularité de tout processus de médiation (Lévesque, 1999).

Pour établir le dialogue entre les membres de la famille, l'évaluation de l'histoire familiale est un aspect essentiel, où celle-ci se raconte à travers son vécu au pays d'origine, des événements marquants, leur parcours migratoire, etc. Ces rencontres sont agréables et, souvent, le jeune en apprend sur ses parents et la famille élargie qu'il n'a pas connue car demeurée au pays d'origine. Cela permet de restaurer les liens familiaux et de déterminer les aspects qui permettront d'aborder, éventuellement, des sujets en lien avec les problématiques. En effet, en médiation interculturelle, on doit toujours faire le lien entre « l'ici » et « là-bas », souvent à partir de l'histoire familiale. Par exemple, pour parler des fréquentations à l'adolescence, sujet délicat dans certaines familles, on peut l'aborder à partir de l'histoire de la mère (quelle éducation a-t-elle reçue, comment se

sont passées ses fréquentations, son mariage, etc.) pour ensuite faire le lien avec la situation actuelle, avec sa fille. Cette manière de procéder vise à restaurer les liens familiaux en explorant l'histoire familiale, tout en abordant ces sujets délicats de façon acceptable aux yeux des parents, en tenant compte de leur histoire, de leurs croyances et de leurs valeurs. Après chaque rencontre, un bilan de celle-ci est réalisé, en apportant un regard critique aux interventions pour déterminer les aspects positifs et ceux à améliorer, en plus de faciliter la planification des rencontres suivantes. Finalement, j'informe l'intervenant attitré au dossier du déroulement de la rencontre et des sujets abordés, pour assurer d'un réel travail de collaboration. La famille est toujours au courant de la circulation d'information avec l'intervenant.

Au cours de cette troisième étape se déroulent les bilans intermédiaires, qui consistent à refaire une rencontre de consultation à la Clinique transculturelle. Les objectifs sont de faire un retour sur les interventions réalisées depuis la demande initiale de médiation, de confirmer ou d'émettre de nouvelles hypothèses et de réajuster les objectifs poursuivis, par l'évolution des situations familiales et l'apport de nouvelles informations. Malgré les contacts réguliers entre les intervenants et moi-même, ces bilans sont essentiels car ils permettent de réactualiser les paramètres du processus de médiation interculturelle. De plus, comme des changements d'intervenants ont lieu dans certains dossiers, cette étape permet de favoriser une continuité et une cohérence dans les interventions et de poursuivre la collaboration sur des bases communes et solides.

*Étape 4 : Évaluation de la médiation.* La dernière étape est l'évaluation de la médiation interculturelle, qui vise à présenter les compromis qui ont émergé au cours du processus, en plus de discuter des impacts de celui-ci sur le suivi psychosocial. En d'autres mots, l'évaluation permet de présenter les résultats de la médiation interculturelle réalisée avec la famille.

D'une part, cette étape se concrétise par une rencontre-bilan faite avec la famille et l'intervenant attitré au dossier, qui permet de présenter à celui-ci les solutions apportées par la famille face aux conflits, en plus de s'assurer d'une certaine continuité après mon départ. À ce sujet, certains parents m'ont mentionné considérer cette rencontre comme importante, leur assurant que les efforts qu'ils ont réalisés au cours de la

médiation ne soient pas perdus avec la fin de mon stage. D'autre part, on réalise une dernière consultation avec la Clinique transculturelle, qui implique l'intervenant, les partenaires impliqués au dossier, ma superviseure et moi-même. L'évaluation permet d'analyser les aspects facilitants, les limites et les obstacles observés pendant le processus de médiation, ainsi que certaines perspectives de prévention pour des conflits semblables auprès de la famille concernée. En résumé, cette dernière étape permet de conclure ma collaboration au dossier et facilite la continuité et la poursuite du suivi par l'intervenant.

## **5. Intégration du projet au CJM-IU**

L'intégration, la réalisation et la réussite d'un projet au sein d'un milieu donné dépendent de certains aspects propres à celui-ci. Ces éléments peuvent être facilitants, alors que d'autres sont davantage contraignants, ce qui demande d'adapter le projet afin qu'il s'intègre de façon cohérente au contexte et ainsi éviter les contraintes.

### ***5.1. Aspects facilitants***

Au cours du projet de stage, quatre éléments ont été identifiés comme ayant contribué à la réussite de celui-ci. Il s'agit de la Clinique transculturelle, des Séminaires transculturels interinstitutionnels, de la réalisation d'une réflexion sur mes identités personnelle et professionnelle et de la collaboration instaurée avec les intervenants du CJM-IU.

*5.1.1. Clinique transculturelle du CJM-IU.* L'intégration du projet au sein de la Clinique transculturelle m'a permis de bénéficier d'une structure formelle, offrant un soutien clinique en cohérence avec les perspectives théoriques de l'approche interculturelle, sur lesquelles se base ce projet de maîtrise. En plus d'une supervision spécialisée, l'intégration à une équipe de consultation m'a amenée à développer des liens avec des consultants de divers horizons professionnels possédant des connaissances sur l'interculturel, élargissant ainsi mon cadre d'analyse. Aussi, la structure établie à la Clinique transculturelle a facilité la planification et la réalisation des différentes étapes du déroulement du processus de médiation interculturelle, telles que les consultations

cliniques avec les intervenants ainsi que les bilans intermédiaires et finaux. Cela a permis de suivre plus aisément l'évolution des dossiers dans lesquels j'étais impliquée, en plus de formaliser les paramètres de la collaboration avec l'intervenant attribué au dossier.

Concernant l'application du processus de médiation interculturelle, cette affiliation a été bénéfique, en étant associée à un service de consultation qui soit externe aux équipes d'intervention (réception et traitements des signalements, évaluation/orientation, application des mesures), facilitant ainsi l'expression de mon rôle d'impartialité et de neutralité, en cohérence avec les principes théoriques de la médiation. Il m'était donc plus facile de me dissocier complètement du rôle et du mandat légal de protection spécifique aux Centres jeunesse, ayant comme avantage d'atténuer les confusions entre l'intervenant et moi-même. Un autre aspect bénéfique de mon intégration à une clinique externe renvoie à la première étape de la médiation interculturelle, qui est l'analyse de la situation, à travers laquelle sont identifiés les difficultés et les blocages ressentis par l'intervenant dans la relation d'aide, éléments qui étaient souvent à l'origine de la demande de collaboration. Puisque les consultations cliniques réalisées ne sont pas documentées dans les dossiers des usagers, cela facilite la discussion sur les aspects relatifs aux incompréhensions, aux malaises ou aux réactions émotives (chocs culturels, contre-transferts, résistances, déstabilisation devant l'inconnu) ressentis par l'intervenant en contexte interculturel.

Finalement, mon adhésion en tant que stagiaire à la Clinique transculturelle a permis de faire la promotion de ce service de consultation auprès des équipes d'intervention, sur le terrain. En effet, pour certains intervenants ayant demandé une collaboration en médiation interculturelle, il s'agissait de leur premier contact avec la clinique.

*5.1.2. Séminaires transculturels interinstitutionnels.* Les séminaires transculturels ont débuté il y a environ dix ans, à la demande de professionnels issus du réseau de la santé et des services sociaux en contact avec une clientèle multiethnique. Ces intervenants proviennent de milieux qui détiennent des mandats très distincts, soit les CSSS (De la Montagne et Bordeaux-Cartierville-St-Laurent) et le CJM-IU, d'où le terme *interinstitutionnels*. Et *transculturels* car ils consistent en des discussions cliniques

portant sur des situations réelles impliquant des familles d'autres cultures (De Plaen *et al.*, 2005). Au cours du stage, j'ai eu l'opportunité de présenter un dossier auquel j'ai collaboré, qui s'avérait complexe, par la présence de plusieurs aspects reliés à la culture, aux croyances et au parcours migratoire de la famille mais aussi par la présence de facteurs intrapsychiques ou neuropsychologiques chez la jeune (voir annexe 3). Puisque les séminaires transculturels interinstitutionnels impliquent notamment des professionnels issus de l'ethnopsychiatrie, la présentation de ce dossier a été très bénéfique pour plusieurs raisons. Tout d'abord, la discussion clinique a permis d'approfondir et de partager la réflexion en tenant compte des spécificités culturelles de la famille, en plus de proposer des orientations cohérentes, tant pour la médiation interculturelle que pour l'intervention psychosociale, tout en respectant la réalité du CJM-IU. De plus, la consultation a permis de valider nos doutes face à des possibles limites intellectuelles chez l'adolescente, en plus de conseiller une évaluation pédopsychiatrique pour mieux connaître l'état de santé mentale de la jeune.

Je considère que la présentation d'un cas clinique m'a permis de prendre du recul, de me décentrer et de porter un regard critique face à la situation familiale, en plus de bénéficier d'un espace qui m'a permis d'exprimer mes questionnements et mes incertitudes dans un dossier complexe. Finalement, un apport de ces séminaires est la présence de professionnels porteurs d'identités culturelles variées. Ainsi, lors de la consultation, un participant était issu de la même communauté ethnique que la famille. Sans culturaliser ni généraliser la situation, ses connaissances au plan culturel ont permis de mieux saisir certains aspects (comportements et attitudes des membres de la famille) et d'émettre de nouvelles hypothèses cohérentes, permettant ainsi d'élargir l'analyse de la situation familiale.

*5.1.3. Réflexion sur l'identité personnelle et professionnelle.* L'approche interculturelle est une démarche d'exploration à travers laquelle l'intervenant cherche non seulement à connaître les identités culturelles de la famille immigrante, mais aussi à découvrir ses propres identités culturelles (Chiasson-Lavoie, 1992).

Dans le but d'accéder à une véritable compétence interculturelle, j'ai réalisé, en cours de stage, une réflexion sur mes expériences de séjour à l'étranger. C'est suite à la

lecture du texte de Fronteau (2000), qui décrit le processus migratoire sous l'angle de la transformation de l'identité de l'immigrant que ma réflexion s'est articulée, faisant le lien entre la théorie et mon expérience personnelle. Cette réflexion a aussi été inspirée par le texte de Cohen-Émerique et Fayman (2005) qui aborde les aspects identitaires du médiateur pouvant faciliter le contact avec la famille immigrante. Les auteurs mentionnent que le médiateur qui est d'origine étrangère, voire qui partage la même culture ou la même langue que la famille immigrante est un des éléments pouvant faciliter la communication et la relation de confiance avec celle-ci. D'ailleurs, en France, les premières médiatrices interculturelles sont des femmes immigrantes, issues d'autres cultures, qui travaillent à l'insertion sociale de familles venant d'ailleurs (Lemercier, 2009). À la lecture de ces écrits, je me suis questionnée sur mon appartenance culturelle : est-ce qu'être née au Québec, de parents québécois, peut être un obstacle à la compréhension des familles immigrantes et à l'établissement d'une relation de confiance? Quelle est ma crédibilité en tant que médiatrice interculturelle, moi qui suis d'origine québécoise? À ce sujet, El-Hage (2007) croit que l'origine culturelle du médiateur *ne doit pas* nécessairement être de la même origine ethnique que l'immigrant, quoique posséder une bonne connaissance de la culture de « l'autre » est souhaitable, voire essentiel. Aussi, Cohen-Émerique et Fayman (2005) nuancent leurs propos en indiquant que le partage d'expériences communes avec les familles immigrantes facilite la communication avec celles-ci.

Partant de ces auteurs, la réflexion portée sur mon identité culturelle m'a fait réaliser que celle-ci se compose de plusieurs identifications variées, forgées au cours de mes expériences personnelles et professionnelles, comme le mentionne Maalouf (1998 :31) : « l'identité n'est pas donnée une fois pour toutes, elle se construit et se transforme tout au long de l'existence. » De plus, en me basant sur le texte de Fronteau (2000), j'ai réalisé que mes séjours à l'étranger m'ont fait vivre certains aspects du processus migratoire (déracinement, sentiment d'étrangeté, processus d'adaptation, etc.) qui ont transformé mes identités personnelle et professionnelle.

Dans ce projet de stage, je me suis servie de ces expériences pour établir une communication avec les familles immigrantes et partager avec elles une certaine proximité. Par exemple, avec une famille d'Afrique de l'Ouest, le fait d'y avoir séjourné

pendant plusieurs mois m'a permis d'aborder avec elle des sujets parfois tabous, tels que les croyances religieuses, la sorcellerie et les marabouts, en faisant des parallèles avec mes expériences. Ces sujets n'avaient pas été ouverts avec l'intervenant du CJM-IU, alors qu'ils avaient une influence considérable sur la situation actuelle (voir annexe 3). De plus, le partage de références communes avec les familles d'autres cultures m'a amenée à développer une ouverture d'esprit manifestée à travers mon savoir-être, mon savoir-faire et mon savoir-communiquer ce qui semble avoir facilité le dialogue entre nous. C'est d'ailleurs ce que plusieurs familles m'ont exprimé.

Pour terminer, le partage d'expériences communes avec les familles pouvait pallier au fait que je n'étais pas de la même origine ethnique qu'elles ni même immigrante, car cela m'amenait à faire preuve de compréhension et d'empathie envers leur situation, ainsi qu'à démontrer une ouverture d'esprit face à leurs schèmes de référence. De plus, par mon identité culturelle de Québécoise, je restais extérieure à leur communauté ethnique. La majorité des familles avec lesquelles j'ai travaillé ont mentionné que cette « distance culturelle » a facilité la confiance en les assurant que je n'entretenais aucun lien avec leur communauté. D'ailleurs, pour une famille en particulier, les parents demandaient même à ce que l'interprète soit d'une autre origine culturelle que la leur, pour éviter les commérages dans leur communauté (voir annexe 2). En résumé, cette réflexion m'a permis de répondre à certains questionnements face à mes propres identités, en réalisant la première étape de l'approche interculturelle – la décentration – qui permet de prendre conscience de ses schèmes de référence.

*5.1.4. Collaboration avec les intervenants.* La collaboration avec les intervenants a facilité la réalisation de ce projet, en me permettant d'adopter pleinement mon rôle de médiatrice interculturelle et de laisser la responsabilité légale à l'intervenant au dossier. En effet, c'est à lui que revient le pouvoir légal de décision, la coordination entre les partenaires impliqués au dossier, la représentation au tribunal, etc. Cela a permis d'établir une frontière claire entre la médiation et l'intervention du Centre jeunesse, tout en permettant d'instaurer une collaboration étroite entre nous. Un autre aspect positif est que

cette collaboration a permis le partage de situations souvent complexes, diminuant ainsi la lourdeur de la charge de travail, tant pour l'intervenant que pour moi.

Toutefois, tout processus de médiation comporte le risque qu'un ou plusieurs membres de la famille veuillent former une alliance avec le médiateur, au détriment du reste de la famille ou des autres professionnels au dossier (El-Hage, 2007). Dans ce stage, mon rôle de médiatrice interculturelle pouvait favoriser le lien de confiance avec la famille, n'ayant pas le mandat LPJ et donc me conférant une approche pouvant sembler moins menaçante pour la famille, en plus d'une impartialité dans l'intervention. Ainsi, contrairement à l'intervenant attiré au dossier, je ne représentais pas le pouvoir légal de décisions. Pour éviter tout clivage et toute forme d'alliance des membres de la famille avec moi, au détriment de l'intervenant, il était essentiel de démontrer la collaboration entre nous. D'ailleurs, en cours de processus, des rencontres conjointes pouvaient être réalisées avec la famille, incluant l'intervenant et moi. De plus, auprès de la famille, il fallait clarifier que, malgré ma neutralité dans le processus de résolution de conflits, je demeure responsable d'informer l'intervenant du Centre jeunesse de toute situation de compromission — s'il y a lieu — ne pouvant faire fi de l'établissement dans lequel je suis intégrée, ni des lois de la société québécoise comme la Loi sur la protection de la jeunesse.

## **5.2. Enjeux**

Plusieurs facteurs influencent la façon dont se concrétise un projet de stage, tels que le mandat de l'établissement, les partenaires impliqués, la réalité du terrain, etc. Bien souvent, ce sont des éléments qui sont extérieurs à notre projet, sur lesquels nous n'avons aucun contrôle, sauf celui de l'adapter pour éviter que ces enjeux ne deviennent des obstacles à sa réalisation.

*5.2.1. La réalité du terrain.* Toute action est influencée par le milieu dans lequel elle s'insère, que ce soit à travers la mission, le mandat, les valeurs ou la philosophie d'intervention propres à celui-ci. Le contexte relatif aux Centres jeunesse est spécifique car il est balisé par des lois visant la protection de l'enfance et de la jeunesse (Loi sur la protection de la jeunesse) ainsi que la responsabilisation de jeunes qui commettent des

délits (Loi sur le système de justice pénale pour adolescents). Les familles qui reçoivent des services psychosociaux et de réadaptation au CJM-IU vivent des difficultés majeures qui affectent parfois plus d'une sphère de leur vie, fragilisant leur dynamique familiale interne. Ainsi, ce milieu d'intervention est ponctué d'imprévus reliés à la situation familiale (crises, urgences, placement, tribunal, etc.) mais aussi organisationnelle (changement d'intervenants, transfert de dossier, absences prolongées, etc.).

Lors de ce stage, j'ai dû adapter mes interventions à ce contexte particulier afin qu'elles s'insèrent de façon cohérente au suivi déjà amorcé, à l'évolution de la situation familiale, aux décisions prises par le Centre jeunesse ou aux ordonnances du tribunal. Un exemple tiré de mon stage illustre bien ces propos. Concernant un dossier auquel j'ai collaboré pendant quelques mois, les hypothèses initiales, au début du processus de médiation interculturelle, proposaient que les troubles de comportement du jeune soient reliés à des difficultés d'intégration à sa société d'accueil, donc en lien avec des éléments d'ordre culturel. Or, en cours de processus, il est apparu que les troubles de comportement étaient plutôt en lien avec des éléments neuropsychologiques chez le jeune. Ainsi, la collaboration d'un éducateur spécialisé au dossier répondait davantage à la présence de besoins particuliers chez ce jeune, plutôt que le processus de médiation interculturelle. Or, au moment de conclure le suivi, la situation familiale s'est fragilisée, le jeune ayant commis de nouveaux délits. Ainsi, suite à une discussion avec l'intervenante, j'ai convenu de demeurer associée au dossier et de réaliser certaines rencontres avec la famille, le temps que la situation se stabilise, malgré que mon suivi doive se terminer (voir annexe 1).

Un second aspect auquel j'ai dû m'adapter est les absences et les changements d'intervenants qui ont eu lieu dans la majorité de mes dossiers, que ce soit à cause de l'épuisement professionnel, une fin de contrat, une démission, etc. Comme les nouveaux intervenants n'étaient pas à l'origine de la demande de collaboration en médiation, je devais réexpliquer mon rôle et mon mandat à travers le projet de stage, pour assurer une continuité, malgré ces changements inattendus. À ce sujet, la réalisation des bilans intermédiaires au cours du stage a été une étape essentielle pour permettre l'établissement d'une base commune dans l'intervention. Toutefois, un aspect contraignant était que, dans certains cas, les départs n'ont pas été comblés dans l'immédiat, demeurant ainsi la

seule intervenante au dossier à qui la famille pouvait se référer. Cette situation a eu comme impact de complexifier l'articulation des rôles entre celui de médiatrice interculturelle et celui d'intervenante psychosociale, aspect auquel j'ai été confronté lors du stage et expliqué ci-après.

*5.2.2. Articulation des rôles.* Lorsque plusieurs professionnels collaborent à un même dossier, baliser les interventions de chacun est essentiel pour éviter tout malentendu et dédoublement dans l'action. Ainsi, pour atteindre les objectifs fixés dans ce projet de stage, les paramètres de la médiation interculturelle devaient être clarifiés auprès des intervenants attirés au dossier, mais aussi pour moi-même. Donc, je devais continuellement réfléchir à mes propres actions afin d'éviter toute confusion entre mon « nouveau » rôle de médiatrice interculturelle et celui d'intervenante sociale, qui m'est davantage familier. En effet, au cours de ce stage, j'ai mis en pratique les principes théoriques de l'approche interculturelle, qui s'avère une approche distincte des modèles d'intervention appris au cours de ma formation universitaire et sur lesquels j'ai basé ma pratique professionnelle depuis quelques années déjà. Pour éviter toute confusion de rôles, les supervisions cliniques et la tenue d'un journal de bord sont deux moyens mis en place qui m'ont permis d'approfondir la réflexion sur mes actions de médiation, en revenant sur les interventions réalisées.

Le contexte des Centres jeunesse favorise la collaboration de divers partenaires au dossier qu'ils soient intervenants sociaux, éducateurs spécialisés, psychologues, etc. Ce travail de concertation tente de répondre plus adéquatement aux besoins des jeunes et des familles, en plus de favoriser des actions réfléchies et concertées face aux situations familiales complexes. Lors d'une collaboration entre un médiateur interculturel et un intervenant psychosocial, Blanchard (1999) souligne le risque d'une trop grande délégation au médiateur par l'intervenant. Toujours selon l'auteur, la médiation n'est pas une solution de « facilité » mais plutôt de « complémentarité » au suivi psychosocial, d'autant plus que c'est à l'intervenant que revient la responsabilité du suivi, puisqu'il porte la mission de l'organisme et qu'il détient le pouvoir légal de décision. Dans certains dossiers auxquels j'ai collaboré, j'ai parfois remarqué une diminution des fréquences des rencontres familiales faites par l'intervenant, alors que je demeurais en contact régulier

avec la famille. Or, la participation de l'intervenant au suivi est essentielle pour maximiser la réussite de la collaboration en médiation interculturelle, mais aussi pour faciliter la poursuite du suivi psychosocial, considérant la temporalité de mes interventions. Ainsi, le médiateur interculturel ne détient pas seulement une position de tiers mais aussi de partenaire dans l'intervention, d'où l'importance d'un travail en complémentarité et non en parallèle pour faciliter la résolution des conflits (Cohen-Émérique et Fayman, 2005). D'ailleurs, cet enjeu est identifié dans les résultats d'une recherche faite par El-Hage (2002) portant sur les modèles d'intervention en médiation interculturelle. En effet, plusieurs répondantes ayant participé à cette étude mentionnent une certaine forme de déresponsabilisation des intervenants devant les situations d'incompréhension interculturelle, qui pouvait mener à une remise des problèmes aux médiatrices. Encore une fois, dans ce stage, la réalisation de bilans intermédiaires a permis d'atténuer cet enjeu et de faciliter l'articulation des rôles.

*5.2.3. Reconnaissance de la situation problématique.* Par le contexte d'autorité relatif aux Centres jeunesse, la majorité des familles y reçoivent des services de façon non-volontaire. Les intervenants ont donc le défi de favoriser l'implication de ces familles au suivi psychosocial afin de trouver des solutions aux problématiques vécues. Or, celles-ci ne reconnaissent pas toujours les difficultés et le besoin de protection statué par la LPJ ou la LSJPA, pouvant mener à des résistances auxquelles les professionnels sont confrontés dans le suivi. Concernant le processus de médiation interculturelle, un des préalables est la reconnaissance du conflit par tous les membres de la famille, pour une recherche commune de compromis. Dans un dossier auquel j'ai collaboré, la demande initiale de l'intervenante visait la reprise de communication entre une mère et son fils pour tenter de renouer des liens rompus depuis quelques mois. Or, tout juste avant le début du processus, la mère s'est désistée en remettant la responsabilité des problèmes sur son fils et souhaitant se désengager de toute intervention reliée au Centre jeunesse, y compris la mienne. Une seconde consultation interculturelle a donc été réalisée avec l'intervenante pour aborder cette situation et suspendre le processus de médiation interculturelle, n'ayant pas l'accord de toutes les parties concernées.

Un second enjeu a trait aux divergences d'analyse face à la situation familiale entre les divers partenaires au dossier (intervenants, psychologues consultants de l'équipe, consultants de la Clinique transculturel, moi-même), ce qu'on devait clarifier lors des consultations cliniques. Ces situations étaient surtout relatives aux tendances à culturaliser les situations, c'est-à-dire à attribuer à l'immigrant des croyances, attitudes, comportements ou autres, de façon automatique. Ainsi, avant d'établir les paramètres du processus de médiation interculturelle, il fallait adhérer à une compréhension commune de la situation familiale, pour que la collaboration entre l'intervenant et moi-même soit établie sur des bases communes et cohérentes.

*5.2.4. Médiation en contexte d'autorité.* La notion de volonté des parties est une condition fondamentale à tout processus de médiation, qu'elle soit familiale, juridique, interculturelle ou autre. Cette condition est intimement liée à la recherche de solutions car, en médiation, les parties doivent accepter de participer à un processus qui vise à trouver conjointement, en collaboration, des compromis qui respectent les besoins de chacun.

Au cours de ce stage au CJM-IU, toutes les familles avec lesquelles j'ai travaillé recevaient des services en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ)*, au programme de l'Application des mesures. Les difficultés vécues par ses familles étaient donc statuées par l'article 38 de la LPJ qui reconnaît les situations de compromission et qui justifie l'intervention auprès de la famille. Lorsque les familles ne partagent pas l'opinion clinique du DPJ ou lorsque le projet d'entente sur mesures volontaires n'est pas respecté, les situations sont judiciairisées et la décision revient au tribunal qui, dans la majorité des cas, ordonne à celles-ci de recevoir des services de la DPJ. Sous judiciairisation, la mobilisation et l'implication du jeune ou des parents peuvent être ardues, car ceux-ci sont réfractaires à recevoir une aide professionnelle ou ils ne reconnaissent pas les difficultés ni les changements à effectuer dans leur mode de vie.

Dans ces situations, le critère fondamental de volontariat, essentiel au processus de médiation, est-il vraiment respecté? Même si, dans ce projet, la décision de participer ou non à la médiation interculturelle revenait aux familles, celles-ci recevaient tout de même des services en contexte d'autorité. À ce sujet, certains intervenants m'ont exprimé

des questionnements face à une réelle volonté des familles de s'impliquer dans le processus de médiation, doutant qu'elles ne le fassent par soumission, conformisme ou par crainte de représailles. D'ailleurs, concernant un dossier auquel j'ai collaboré, la participation de la famille au processus de médiation interculturelle était une condition ordonnée par le Tribunal de la jeunesse, visant le retour éventuel de l'adolescente dans son milieu familial. Malgré tout, la famille s'est réellement impliquée lors des rencontres de médiation, souhaitant régler les conflits qu'elle vivait depuis quelques mois.

Une autre particularité propre au contexte d'autorité des Centres jeunesse est que les services soient encadrés par la LPJ, qui reconnaît l'enfant comme sujet de droit : « Les décisions prises en vertu de la présente loi doivent l'être dans l'intérêt de l'enfant et dans le respect de ses droits » (Québec, 2011). En revenant au processus de médiation, une des conditions fondamentales est l'équilibre des forces entre les parties et donc, entre le jeune et ses parents. Cet aspect pouvait devenir un enjeu pour la réussite du processus de médiation, car les parents avec lesquels j'ai travaillé m'ont mentionné se sentir jugés comme étant de mauvais parents et se sentir démunis de leur autorité parentale face à leur enfant qui, à leurs yeux, accédait à une forme d'autonomie, de pouvoir et de prise de parole sur la situation familiale. Ce sentiment était exacerbé lorsque ces parents avaient été signalés par leur enfant, souvent par l'entremise des services policiers. Ceux-ci se sentaient trahis par leur propre enfant mais aussi dévalorisés et désavoués dans leur rôle parental, d'autant plus lorsque l'adolescent était placé en famille d'accueil à sa propre demande. Dans ces situations, le rapport de force était très déséquilibré et dans la majorité des cas à l'avantage des enfants. Il était donc ardu de rééquilibrer le rapport de force dans ces familles et cela pouvait prendre plusieurs rencontres qui étaient nécessaires pour redonner aux parents un sentiment de réappropriation de leur autorité parentale et ainsi amorcer le processus de médiation interculturelle.

La médiation encourage les individus à exprimer ouvertement leurs besoins, leurs attentes et leurs déceptions, dans le but d'identifier les enjeux et de s'approprier eux-mêmes la recherche de compromis. Or, avec certaines familles, j'ai parfois eu l'impression que les parents mentionnaient ce qui était attendu d'eux, que ce soit par conformisme ou par crainte d'être de nouveau signalés s'ils expriment leurs opinions sur un sujet donné. D'autre part, c'était parfois les jeunes qui avaient de la difficulté à

exprimer leurs besoins face à la situation familiale. Cela était observé surtout auprès des familles d'origine africaine où les jeunes refusent de donner leur opinion, par respect pour leurs parents. À ce sujet, un adolescent avec qui j'ai travaillé, qui était à l'aube de ses 18 ans, m'a mentionné que, dans sa culture africaine, ce sont les parents qui prennent les décisions pour les enfants jusqu'à l'âge de 30 ans, exprimant ainsi son malaise lorsqu'on sollicitait son opinion sur la situation familiale. Ainsi, pour certains sujets, on devait respecter le choix de cet adolescent, qui concernait la question du respect de l'autorité parentale, notion qui était pour lui indiscutable.

En résumé, la médiation interculturelle en contexte de protection semble se retrouver dans un double mandat qui peut sembler contradictoire, c'est-à-dire entre la notion d'obligation sous la LPJ et la notion de volontariat propre à la médiation. Pour contrer cela, il importe de s'assurer que les familles comprennent bien ce qu'est la médiation interculturelle, afin d'établir une relation de confiance et favoriser leur réelle implication dans le processus car, après tout, ce sont elles qui bénéficient en premier lieu de l'impact de la médiation dans la résolution des conflits.

*5.2.5. Durée du processus de médiation interculturelle.* La médiation interculturelle est un processus long et complexe qui s'étale sur plusieurs rencontres. Il ne suffit pas d'aborder les besoins de chacun ni d'élaborer des compromis pour résoudre la situation conflictuelle, surtout lorsque les difficultés réfèrent aux schèmes de référence culturels, aspects profondément intériorisés chez tout individu. La création d'espaces de dialogue et la transformation de normes familiales demandent du temps à ces familles immigrantes, déjà fragilisées par la migration et par des difficultés diverses. Pour ce faire, le médiateur interculturel doit reconnaître ce qui est négociable et franchissable de ce qui ne l'est pas, en découvrant le noyau dur culturel, qui réfère notamment aux processus identitaires, aux valeurs et aux croyances culturelles. Or, si le processus de médiation est abrégé ou condensé en quelques rencontres, sa réussite peut en être affectée. Ainsi, on risque d'émettre une analyse superficielle de la situation, de prendre des décisions prématurées ou d'encourager des solutions irréalistes, par le manque d'informations sur la famille (El-Hage, 2007).

Dans ce stage, l'horaire flexible dont je bénéficiais m'a permis de rencontrer les familles sur une base régulière et de réaliser le processus de médiation de façon à respecter leur rythme et à aborder les sujets conflictuels de façon progressive. Par exemple, l'évaluation de la situation familiale et du parcours migratoire se faisait souvent sur deux à trois rencontres, pour permettre l'espace nécessaire à la famille de se raconter sur plusieurs sujets (migration, histoire familiale, expériences antérieures, événements marquants, etc.). Les familles pouvaient donc se dévoiler au fur et à mesure que se créaient une certaine familiarité, une proximité et un lien de confiance avec moi, permettant ainsi d'approfondir l'évaluation et la compréhension de la situation actuelle, de mieux cibler les besoins de la famille, de déterminer les enjeux associés et d'élaborer des hypothèses qui soient cohérentes. Cette façon de faire permettait aussi de respecter les codes relationnels, notamment avec les familles africaines pour qui l'établissement d'une relation interpersonnelle est essentiel dans la relation d'aide. Évidemment, dans la pratique quotidienne en Centre jeunesse, la complexité et la quantité des tâches à accomplir pour les intervenants limitent la possibilité d'approfondir ces aspects avec la famille, par contrainte de temps. Au cours de ma collaboration avec ceux-ci, j'ai voulu leur démontrer l'importance d'accorder plus de temps à la découverte des schèmes de références culturels, dans le but de mieux comprendre la situation pour, éventuellement, gagner du temps en proposant des hypothèses de travail sensées et cohérentes.

## **BILAN**

Ce chapitre décrit les perspectives théoriques et pratiques de l'approche interculturelle : la décentration, la centration et la médiation interculturelle. Concernant cette troisième étape, qui permet d'accéder à une véritable compétence interculturelle, elle est expliquée de façon à faire des liens avec la concrétisation du stage et son apport à l'intervention en Centre jeunesse. La réflexion qui entoure ce projet se base sur des observations réalisées au cours du stage, qui permet de dégager certains impacts positifs sur la situation familiale et l'intervention réalisée en Centre jeunesse.

## CONCLUSION

Cet essai critique avait pour objectif de présenter la réflexion entourant la réalisation d'un projet de maîtrise portant sur l'application de l'approche interculturelle auprès de familles issues de l'immigration au CJM-IU et, plus précisément, du processus de médiation interculturelle. Le stage rattaché à ce projet a permis de mieux comprendre les difficultés d'intervention vécues en contexte interethnique à travers la relation d'aide et de déterminer les impacts d'un processus de médiation interculturelle sur celles-ci, ainsi que sur la résolution de conflits intrafamiliaux. La réflexion qui entoure ce projet de stage prend source notamment dans la présence marquée de préoccupations face à la pratique du service social auprès d'une clientèle multiethnique; c'est à partir de mes propres questionnements relatifs à la pratique, ainsi que ceux de professionnels du domaine du service social avec qui j'ai été en relation, que j'ai souhaité réaliser ce projet de maîtrise.

La première partie de cet essai abordait les aspects relatifs à l'immigration au Québec ainsi que les difficultés économiques et familiales rencontrées par les familles à travers le processus migratoire. La deuxième partie précisait les enjeux pouvant être rencontrés par les professionnels du service social et les familles d'autres cultures, sous la Loi sur la protection de la jeunesse. La dernière partie présentait l'approche interculturelle et, de façon plus précise, la médiation interculturelle. Cette section explique aussi le déroulement du projet de stage, les étapes de celui-ci, les aspects facilitants et les enjeux rencontrés, ainsi que son apport sur le processus d'intervention en Centre jeunesse.

Finalement, ce stage semble démontrer que l'application de la médiation interculturelle peut répondre à certaines difficultés rencontrées dans l'intervention en contexte interethnique, ainsi qu'en présence de conflits entre les membres de la famille. D'une part, cette approche théorique permet d'approfondir l'analyse des situations rencontrées par les intervenants en Centre jeunesse. D'autre part, concernant l'intervention telle, elle permet de désamorcer certains blocages dans la relation d'aide, ainsi que résoudre les conflits au sein de la famille, par le processus de médiation.

### *Apports et limites du projet de stage*

Ce projet a été riche en apprentissages, me permettant d'approfondir l'évaluation et l'analyse de situations interculturelles dans un contexte de Protection de la jeunesse. Auprès des familles concernées, l'histoire familiale et le parcours migratoire ont été explorés, permettant ainsi le partage d'expériences communes et spécifiques pour chaque membre d'une même famille. Dans certains cas, cela a permis d'ouvrir le dialogue, de rétablir une communication et de resserrer les liens entre les membres de celle-ci. Par exemple, malgré l'attrait de la culture occidentale pour les adolescents, ceux-ci démontraient leur attachement pour le pays et la culture d'origine, contribuant à modifier le regard porté sur eux par les parents. Alors que, concernant ces derniers, aborder le parcours migratoire leur permettait de regagner une certaine crédibilité aux yeux de leurs enfants, en démontrant les compromis et les changements réalisés à travers la migration. Comme quoi non seulement l'adolescent avait amorcé des transformations (personnelles, identitaires, sociales, etc.) mais aussi les parents, modifiant ainsi la perception de chacun face à l'autre et rétablissant une communication intergénérationnelle. D'autre part, en nous basant sur les propos tenus par les familles, nous pouvons supposer que l'approche interculturelle a contribué à resserrer les liens familiaux en mettant en lumière l'histoire familiale, de façon à s'intéresser à la famille à partir de qui elle est, et non à partir des difficultés familiales vécues. En misant sur les forces de la famille, nous pouvons croire que cela contribue à développer une perception plus positive d'elle-même.

Un autre apport de la médiation interculturelle observé au cours de ce stage renvoie à la possibilité d'identifier et de désamorcer la nature des résistances dans la relation d'aide entre l'intervenant et la famille, mais aussi entre les membres de celle-ci. En effet, en amenant les acteurs concernés à considérer la présence de conflits culturels et non la présence de comportements aberrants devant être transformés, le regard porté sur la situation problématique s'est vu modifié. De plus, la médiation étant un processus de recherche de compromis, il a été possible de résoudre certains conflits familiaux à partir des besoins exprimés par les membres de la famille. Les sujets portaient principalement sur les fréquentations, l'habillement, les rôles familiaux, la notion de liberté, la recherche d'un travail, l'autonomie, etc. Il est intéressant de souligner que ces sujets émanaient des propos tenus par la famille, et non à partir des motifs de signalement retenus par le Centre

jeunesse. Les familles ont donc pu mettre de l'avant leurs propres préoccupations face au fonctionnement familial, les amenant ainsi à se réapproprier le suivi. Finalement, l'apport de cette collaboration a été de proposer des pistes pour l'intervention réalisée au Centre jeunesse qui soient cohérentes avec la dynamique familiale et qui respectent les identités culturelles en présence.

Due à la présence de plusieurs facteurs d'influence externe, il serait hasardeux de prétendre que ce stage permet de déterminer sans équivoque les réels impacts de l'application de l'approche interculturelle en Centre jeunesse. Parmi les raisons qui justifient ce besoin de nuances, notons le nombre restreint de familles avec lesquelles j'ai collaboré ainsi que la courte période de temps passée sur le terrain; l'intervention auprès d'individus et de familles demande du temps, d'autant plus lorsque ces familles sont fragilisées et vivent des difficultés concernant plusieurs sphères de leur vie. Toutefois, une fois ces limites établies, il est possible d'affirmer que ce projet propose une tendance observable à partir de l'analyse et des interventions réalisées sur le terrain. Ainsi, l'application de ce modèle permet de répondre à plusieurs préoccupations d'intervenants du domaine du service social en contexte interculturel.

#### *Perspectives d'avenir*

Concernant les perspectives d'avenir de ce projet, je me permets de proposer qu'elle fasse l'objet d'un projet pilote à plus grande échelle et sur plus longue période de temps. Cela permettrait de collaborer avec plusieurs intervenants du CJM-IU, en plus de travailler avec davantage de familles immigrantes. La réflexion sur l'application de l'approche et de la médiation interculturelles dans le domaine du service social est amorcée depuis plus de vingt ans, par des spécialistes tels que Margalit Cohen-Émerique, Martine Abdallah-Preteille, Gisèle Legault et Altay Manço. Il pourrait être pertinent de mettre en application leurs travaux, dans le but de répondre aux préoccupations des intervenants sur le terrain. D'ailleurs, les statistiques sur l'immigration au Québec portent à croire que nous serons de plus en plus appelés à travailler auprès de familles issues d'autres cultures, ainsi qu'auprès de jeunes et de parents issus de la deuxième et la troisième génération d'immigrants (MICC, 2011a, 2001b). D'ailleurs, ce projet pourrait

s'appliquer à d'autres milieux de pratique tels que les CLSC, les centres hospitaliers et les organismes communautaires.

Enfin, la hausse de l'immigration nous forcera à adapter nos pratiques professionnelles pour éviter que des interventions posées ne tenant pas en compte le contexte culturel entraînent une détérioration des liens familiaux. Il s'agit d'un besoin croissant non seulement à Montréal, mais aussi dans d'autres régions du Québec dont Sherbrooke, Québec, Gatineau, où l'intérêt pour la question de l'intervention auprès de familles immigrantes s'accroît. Les questionnements qui entourent la rencontre interculturelle entraînent des défis et des enjeux auxquels les professionnels sont parfois confrontés. Pour favoriser l'épanouissement des individus et des familles auprès desquels nous intervenons, nous devons mettre en place des façons de faire adaptées au contexte interculturel, puisque la relation d'aide passe d'abord et avant tout par la compréhension, la communication et l'interaction avec l'autre. Il est du devoir des travailleurs sociaux d'établir une relation de confiance auprès des familles immigrantes vivant des difficultés; si elles s'expriment différemment d'une communauté à l'autre, elles demeurent tout de même reliées à des besoins fondamentaux humains, quelle que soit l'appartenance culturelle.

## SOURCES DOCUMENTAIRES

- Abdallah-Preteille, M. (1986). Du pluralisme à la pédagogie interculturelle. Dans Association nationale des personnels de l'aide sociale à l'enfance (A.N.P.A.S.E.), *Enfances et cultures : problématiques de la différence et pratiques de l'interculturel* (187-200). France : Privat.
- Abdallah-Preteille, M. (1989). L'école face au défi pluraliste. Dans C. Camilleri et M. Cohen-Emerique (dir.), *Chocs de cultures : concepts et enjeux pratiques de l'interculturel* (225-246). Paris : L'Harmattan.
- Abou, S. (1990). L'insertion des immigrés. Approche conceptuelle. Dans I. Simon-Barouh et P.-J. Simon (dir.), *Les étrangers dans la ville. Le regard des sciences sociales* (126-138). Paris : L'Harmattan.
- Abou, S. (2009). *De l'identité et du sens. La mondialisation de l'anxiété identitaire et sa signification plurielle*. Paris : Perrin.
- Antoni, M., Giravalli, P. et Scotto J.C. (1992). Adolescents issus de parents migrants et recherche identitaire. *Annales de psychiatrie*, 7(4), 180-185.
- Association des centres jeunesse du Québec (ACJQ) (2004, 13 mai). *Communiqué de presse. La loi sur la protection de la jeunesse, 25 ans plus tard*. Repéré à <http://www.acjq.qc.ca/?B61F02EE-DDF0-4915-9C69-B0A9804B61BE>
- Association internationale des écoles de travail social (IASSW) (2006). *Éthique dans le travail social, déclaration de principes*. Récupéré de <http://www.ifsw.org/p38000732.html>
- Barudy, J. (1992). Migration politique, migration économique : une lecture systémique du processus d'intégration des familles migrantes. *Santé mentale au Québec*, 17(2), 47-70.
- Battaglini, A., Désy, M., Dorval, D., Poirier, L.-R., Fournier, M. et Camirand, H. (2007). *L'intervention de première ligne à Montréal auprès des personnes immigrantes : estimé des ressources nécessaires pour une intervention adéquate*. Récupéré à <http://www.santepub-mtl.qc.ca/Publication/pdfmigration/ressources.pdf>
- Battaglini, A. et Gravel, S. (1998). *L'approche interculturelle : d'après la perspective de Margalit Cohen-Émerique*. Québec: Direction de la santé publique.
- Bélanger, M. (2002). L'intervention interculturelle : une recherche de sens et un travail de sens. *Revue Service social*, 49, 70-93.
- Bérubé, L. (2004). *Parents d'ailleurs, enfants d'ici. Dynamique d'adaptation du rôle parental chez les immigrants*. Sainte-Foy, Presses de l'Université du Québec.

- Belony, E (2008). La surreprésentation des enfants d'origine immigrante haïtienne pris en charge par la DPJ: une question de pauvreté? *Défi jeunesse*, 15(1), 26-30. Repéré à [http://www.centrejeunessedemontreal.qc.ca/pub\\_revue.htm](http://www.centrejeunessedemontreal.qc.ca/pub_revue.htm)
- Berry, J.W. (2006). Contexts of acculturation. Dans D. L. Sam et J. W. Berry (dir.). *The Cambridge handbook of acculturation psychology* (27-42), New York: Cambridge University Press.
- Bibeau, G. (1981). Préalables à une épidémiologie anthropologique de la dépression. *Psychopathologie africaine*, 17(1/2/3), 96-112.
- Blanchard, M.-M. (1999). Médiation familiale en contexte interculturel : articulation du travail social et de la dynamique associative. *Vie sociale*, 2, 21-58.
- Bolzman, C. (1997). Aux frontières du public et du privé : la négociation des rôles familiaux en situation d'exil, l'exemple des familles chiliennes. Dans P. Bédard-Hauser et C. Bolzman (dir.), *On est né quelque part mais on peut vivre ailleurs. Familles, Migrations, Cultures et Travail social* (79-100). Genève: IES.
- 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.
- Boulanger, C. et Boubnan, H. (2007). *Immigration, santé mentale et résilience, les enjeux d'une intégration*. Actes des journées professionnelles 2007. Centre Jeunesse de Montréal- Institut universitaire.
- Bourque, R. (2008). Les mécanismes d'exclusion des immigrants et des réfugiés. Dans G. Legault et L. Rachédi (dir.), *L'intervention interculturelle* (2<sup>e</sup> éd.) (67-95). Montréal : Gaëtan Morin éditeur.
- Camilleri, C. (1994). Enjeux, mécanismes identitaires et stratégies identitaires dans des contextes pluriculturels. Dans *Les hommes, leurs espaces et leurs aspirations, Hommage à P.H. Chombart de Lauwe* (291-298). Paris : L'Harmattan.
- Camilleri, C. (1988). La culture, d'hier à demain. *Anthropologies et Sociétés*, 12(1), 13-27.
- Camilleri, C. (1989). La culture et l'identité culturelle : champ notionnel et devenir. Dans C. Camilleri et M. Cohen-Emerique (dir.), *Chocs de cultures : concepts et enjeux pratiques de l'interculturel* (21-73). Paris : L'Harmattan.
- Camilleri, C. et Vinsonneau, G. (1996). *Psychologie et culture : concepts et méthodes*, Paris : Armand Colin.

- Centre jeunesse de Montréal - Institut universitaire (CJM-IU) (n.d.). *Les valeurs à la base de la philosophie d'intervention du Centre jeunesse de Montréal - Institut universitaire*. Repéré à [http://www.centrejeunessedemontreal.qc.ca/philosophie\\_interv.htm](http://www.centrejeunessedemontreal.qc.ca/philosophie_interv.htm)
- Chan, S., Elliot, J.M., Chow, Y. et Thomas, J.I. (2002). Does professional and public opinion in child abuse differ? An issue of cross-cultural policy implementation. *Child Abuse Review*, 11, 359-379.
- Chiasson-Lavoie, M. et al. (1992). *L'approche interculturelle auprès de réfugiés et de nouveaux immigrants*. Montréal : Centre de services sociaux du Montréal métropolitain.
- Chiasson-Lavoie, M. et Roc, M.-L. (2000). La pratique interculturelle auprès des jeunes en difficulté. Dans G. Legault (dir.), *L'intervention interculturelle* (221-252). Montréal : Gaëtan Morin éditeur.
- Citoyenneté et immigration Canada (CIC) (2004). *Les immigrants récents des régions métropolitaines : Montréal — un profil comparatif d'après le recensement de 2001*. Récupéré de <http://www.cic.gc.ca/francais/ressources/recherche/recensement2001/montreal/partie.asp>
- Claes, M., Ziba-Tanguay, K. et Benoit, A. (2008). La parentalité. Le rôle de la culture. Dans C. Parent, S. Drapeau, M. Brousseau et E. Pouliot (dir.), *Visages multiples de la parentalité* (3-25). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Cohen-Emerique, M. (1984). Choc culturel et relations interculturelles de la pratique des travailleurs sociaux, formation à la méthode des incidents critiques. *Cahiers de sociologie économique et culturelle*, 2, 183-218.
- Cohen-Émerique, M. (1989). Travailleurs sociaux et migrants : la reconnaissance identitaire dans le processus d'aide. Dans C. Camilleri et M. Cohen-Émerique (dir.), *Chocs de cultures : Concepts et enjeux pratiques de l'interculturel*, Paris : L'Harmattan.
- Cohen-Émerique, M. (1993). L'approche interculturelle dans le processus d'aide. *Santé mentale au Québec*, 18(1), p. 71-91. À compléter.
- Cohen-Émerique, M. (1999). La négociation/médiation interculturelle, phase essentielle dans l'intégration des migrants et dans la modification des attitudes des acteurs sociaux chargés de leur intégration. *Vie Sociale*, 2, 3-155.
- Cohen-Emerique, M. (2000). L'approche interculturelle auprès des migrants. Dans G. Legault (dir.), *L'intervention interculturelle* (161-184). Montréal : Gaëtan Morin éditeur.

- Cohen-Émerique, M. et Fayman, S. (2005). Médiateurs interculturels, passerelles d'identités. *Connexions*, 83(1), 169-190.
- Collin, J. & Jacob Suissa, A. (2007). Les multiples facettes de la médicalisation du social. *Nouvelles pratiques sociales*, 19(2), 25-33.
- Commission de consultation sur les pratiques d'accommodement reliées aux différences culturelles (CCPARDC) (2007). *Accommodements et différences. Vers un terrain d'entente : la parole aux citoyens. Document de consultation*.  
<http://www.accommodements.qc.ca/documentation/document-consultation.pdf>
- Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) (2009). *Consultation sur le profilage racial et ses conséquences. Document de réflexion et d'action*. Repéré à  
[http://www.cdpcj.qc.ca/fr/publications/docs/document\\_reflexion\\_action\\_fr.pdf](http://www.cdpcj.qc.ca/fr/publications/docs/document_reflexion_action_fr.pdf)
- De Plaen, S. (2006). Travailler avec les jeunes issus de l'immigration : vers une pratique pédopsychiatrique culturellement sensible. *Santé mentale au Québec*, 31(2), 123-134.
- De Plaen, S., Alain, N., Rousseau, C., Chiasson, M., Lynch, A., Elejalde, A. et Sassine, M. (2005). Mieux travailler en situations cliniques complexes : l'expérience des séminaires transculturels interinstitutionnels. *Santé mentale au Québec*, 30(2), 281-299.
- Devereux, G. (1980). *De l'anxiété à la méthode dans les sciences du comportement*. Paris : Flammarion.
- Désy, M., Battaglini, A. et Bastien, R. (2007). *Mesure de l'intensité nécessaire à l'intervention auprès des jeunes immigrants et 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.
- Ehrenberg, A. (2006). Les médicaments de l'esprit : entre le « soi » et les « autres ». Dans J. Collin, M. Otero & L. Monnais (dir.), *Le médicament au cœur de la société contemporaine. Regards croisés sur un objet complexe*, Québec : Presses de l'Université du Québec, 19-34.
- El-Hage, H. (2002). *Les modèles implicites d'intervention en médiation interculturelle : le cas de médiatrices interculturelle dans les organismes francophones à Montréal*. Mémoire de maîtrise en intervention sociale. Montréal : Université du Québec à Montréal

- El-Hage, H. (2004, mai). *La médiation interculturelle : un outil prometteur dans la gestion de la diversité ethnique au collégial*. Communication présentée dans le cadre du colloque Le Cégep : reflet d'une société pluraliste et ouverture sur le monde, Montréal. Repéré à [http://www.service-interculturel-collegial.qc.ca/pdf/actes\\_colloque\\_2004.pdf](http://www.service-interculturel-collegial.qc.ca/pdf/actes_colloque_2004.pdf)
- El-Hage, H. (2007). La médiation interculturelle : outil prometteur pour la gestion de la diversité dans les organisations. *Équilibre*, 2(1), 24-35.
- Esterle-Hedibel, M. (1994). Moi, je ne fume pas devant mon père. La culture du non-dit chez des jeunes filles d'origine maghrébine. *Migrants Formation*, 98, 77-89.
- Ezémbé, F. (2003). *L'enfant africain et ses univers*. Paris : Karthala.
- Ferradji, T., Bouche-Florin, L., Kouassi, K., Mouchenik, Y., Heidenreich, F., Levy, K., Trepied, A., Mehallel, S. et Moro, M.-R. (2006). La question de l'impasse thérapeutique en clinique transculturelle. *Santé mentale au Québec*, 31(2), 329-345.
- Fronteau, J. (2000). Le processus migratoire : la traversée du miroir. Dans G. Legault (dir.), *L'intervention interculturelle* (1-40). Montréal, Gaëtan Morin éditeur.
- Georgas, J. (2006). Families and family change. Dans J. Georgas *et al.*, *Families across cultures: a 30-nation psychological study* (3-50). New York: Cambridge University Press.
- Hammouche, A. (1990). Choix du conjoint, relations familiales et intégration sociale chez les jeunes maghrébins. *Revue européenne de migrations internationales*, 6(3), 175-186.
- Hassan, G. et Rousseau, C. (2007). La protection des enfants : enjeux de l'intervention en contexte interculturel. *Association pour la recherche interculturelle*, 45, 37-50.
- Hemlin I. (2006). Rencontre avec l'interprète ou de l'interculturel à trois. *Défi Jeunesse*, 12(2), 9-13.
- Hernandez, S. (2007). *Les hommes immigrants et leur vécu familial : impact de l'immigration et intervention*. Centre de recherche et de formation, 15. Montréal : Centre de santé et de services sociaux de la Montagne.
- Iasenza, I. (1995). *État de situation et pistes d'orientation sur l'accessibilité des services des Centres Jeunesse de Montréal aux clientèles issues des communautés culturelles*. Montréal, Direction du développement de la qualité des services sociaux.
- Joyal, R. (2006). Parenté, parentalité et filiation. Des questions cruciales pour l'avenir de nos enfants et de nos sociétés. *Enfances, Familles, Générations*, 5, 1-16.

- Joyal, R. et Provost, M. (2000). La Loi sur la protection de la jeunesse de 1977. Une maturation laborieuse, un texte porteur. Dans R. Joyal (dir.), *L'évolution de la protection de l'enfance au Québec : des origines à nos jours* (179-121). Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Kirmayer, L.J., Rousseau, C. et Lashley, M. (2007). The place of culture in forensic psychiatry. *The Journal of the American Academy of Psychiatry and the Law*, 35(1), 98-102.
- Lacoste-Dujardin, C. (1994). Fonctionnement familial en immigration maghrébine. *Migrations santé*, 80, 43-58.
- Lacoste-Dujardin, C. (1995). *Les jeunes filles issues de l'immigration maghrébine : une problématique spécifique*. France : Ministère de la justice.
- Legault, G. (2000). Québec, société multiethnique. Dans G. Legault (dir.), *L'intervention interculturelle* (41-52). Montréal : Gaëtan Morin.
- Legault, G. et Fortin, S. (1996). Problèmes sociaux et culturels des familles d'immigration récente : Perceptions des familles et des intervenants. Dans *Actes du 3<sup>e</sup> symposium québécois de recherche sur la famille : Comprendre la famille*, tenu à Trois-Rivières. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec, 411-433.
- Legault, G. et Fronteau, J. (2008). Les mécanismes d'inclusion des immigrants et des réfugiés. Dans G. Legault et L. Rachédi (dir.), *L'intervention interculturelle* (2<sup>e</sup> éd.) (43-66). Montréal : Gaëtan Morin éditeur.
- Legault, G. et Lafrenière, M. (1992). Situations d'incompréhensions interculturelles dans les services sociaux : problématique. *Santé mentale au Québec*, 17(2), 113-131.
- Legault, G. et Bourque, R. (2000). La diversité des visions du monde à travers les valeurs et les croyances. Dans G. Legault (dir.), *L'intervention interculturelle* (53-84). Montréal : Gaëtan Morin éditeur.
- Legault, G. et Roy, G. (2000). Les difficultés des intervenants sociaux auprès des clientèles d'immigration récente. Dans G. Legault (dir.), *L'intervention interculturelle* (185-202). Montréal : Gaëtan Morin éditeur.
- Lemercier, É. (2009). Porter la voix des immigrés : négociation des contours de la médiation interculturelle dans les marges de l'intervention sociale. *Nouvelles pratiques sociales*, 21(2), 46-59.
- Lévesque, J. (1998). *Méthodologie de la médiation familiale*. Edisem: Paris.
- Maalouf, A. (1998). *Les identités meurtrières*. Paris : Grasset.

- 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), 399-418.
- Miller, P.J. et Goodnow, J.J. (1995). Cultural practices: toward an integration of culture and development. *New Directions for Child and Adolescent Development*, 67, 5-15.
- Moro, M.-R. (1992). Principes théoriques et méthodologiques de l'ethnopsychiatrie: l'exemple du travail avec les enfants de migrants et leurs familles. *Santé mentale au Québec*, 17(2), 71-98.
- Moro, M.-R. (1998). *Psychothérapie transculturelle de l'enfant et de l'adolescent*. Paris : Dunod.
- Munoz, M. et Chirgwin, J.C. (2007). Les immigrants et les demandeurs d'asile : nouveaux défis. *Le médecin du Québec*, 42(2), 33-43.
- Munoz, M. et Kapoor-Kohli, A. (2007). Les barrières de la langue: comment les surmonter en clinique? *Le Médecin du Québec*, 42(2), 45-52.
- Organisation mondiale de la santé (OMS) (2007). *Journée mondiale de la santé mentale*. Repéré à [http://www.who.int/mediacentre/events/2007/world\\_mental\\_health\\_day/fr/index.html](http://www.who.int/mediacentre/events/2007/world_mental_health_day/fr/index.html)
- Organisation internationale pour les migrations (OIM) (2010). *Faits et chiffres*. Repéré à <http://www.iom.int/jahia/Jahia/about-migration/facts-and-figures/lang/fr>
- Oueslati, B., Labelle, M. et Antonius, R. (2006). *Incorporation citoyenne des Québécois d'origine arabe : conceptions, pratiques et défis*. Université du Québec à Montréal, Département de sociologie, Centre de recherche sur l'immigration, l'ethnicité et la citoyenneté.
- Paradis, A. (1992). Ethnie et folie : visages pluriels de l'anormalité. *Santé mentale au Québec*, 17(2), 13-33.
- Poirier, M. (2000). *Adolescentes maghrébines en conflit avec leur famille. Service social et médiation interculturelle*. Récupéré le 18 octobre 2009 du site de la revue Le Sociographe, recherches en service social, section Espaces de médiation (épuisé) : <http://irts-lr.fr/le-sociographe.html>
- Ministère de l'immigration et des communautés culturelles (MICC) (2006). *La région de Montréal en bref*. Repéré à <http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/region/montreal.html>

- Ministère de l'immigration et des communautés culturelles (MICC) (2008). *Pour enrichir le Québec. Affirmer les valeurs communes de la société québécoise*. Repéré à <http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/fr/mesures/Mesures-ValeursCommunes-Brochure2008.pdf>
- Ministère de l'immigration et des communautés culturelles (MICC) (2010). *Fiche synthèse sur l'immigration au Québec - Année 2008*. Repéré à [http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/fr/recherches-statistiques/FICHE\\_syn\\_an2009.pdf](http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/fr/recherches-statistiques/FICHE_syn_an2009.pdf)
- Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC) (2000). *Portraits statistiques de la population immigrée, 1996 : Québec, régions métropolitaines de recensement, régions administratives. Recensement 1996 : données ethnoculturelles*. Récupéré de : <http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/fr/recherches-statistiques/Stat-pop-immigree-1996.pdf>
- Ministère de l'immigration et des communautés culturelles (MICC) (2009). *Présence en 2009 des immigrants admis au Québec de 1998 à 2007*. Repéré à <http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/fr/recherches-statistiques/Presence-Quebec-2009-immigrants-admis1998-2007.pdf>
- Québec (2010). *Charte des droits et libertés de la personne* (L.R.Q., chapitre c-12). Québec : Éditeur officiel du Québec. Repéré à [http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/C\\_12/C12.HTM](http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/C_12/C12.HTM)
- Québec (2011). *Loi sur la protection de la jeunesse* (L.R.Q., chapitre P-34.1). Québec : Éditeur officiel du Québec. Repéré à [http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/P\\_34\\_1/P34\\_1.html](http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/P_34_1/P34_1.html)
- Rachédi, L. (2008). Le phénomène migratoire : politiques et diversité. Dans G. Legault et L. Rachédi (dir.), *L'intervention interculturelle* (2<sup>e</sup> éd.) (7-42). Montréal : Gaëtan Morin éditeur.
- Rachédi, L. et Legault, G. (2008). Le modèle interculturel systémique. Dans G. Legault et L. Rachédi (dir.), *L'intervention interculturelle* (2<sup>e</sup> éd.) (121-142). Montréal : Gaëtan Morin éditeur.
- Rey-Debove, J. et Roy, A. (2011). *Le Petit Robert : dictionnaire alphabétique et analogique de la langue française : nouvelle édition du Petit Robert de Paul Robert*. Texte remanié et amplifié sous la direction de Josette Rey-Debove et Alan Rey. Paris : Le Robert.

- Rousseau, C. (1992). La matrice sociale et culturelle de la santé mentale. Dans G. Bibeau (dir.), *La santé mentale et ses visages. Un Québec pluriethnique au quotidien* (11-41), Québec : Gaëtan Morin Éditeur.
- Roy, G. et Kapoor-Kohli, A. (2001, Mai). *Au-delà des mots : l'alliance nécessaire entre travailleur social et interprète*. Communication présentée à Interpreting in the Community : the Complexity of the Profession. International Conference Critical Link 3. Montréal : Québec.
- Roy, G., Legault, G. et Rachédi, L. (2008). Les modèles de pratique et les idéologies d'intervention. Dans G. Legault et L. Rachédi (dir.), *L'intervention interculturelle* (2<sup>e</sup> éd.) (101-120). Montréal: Gaëtan Morin.
- Simard, M. (1996). La politique québécoise de régionalisation de l'immigration : enjeux et paradoxes. *Recherches sociographiques*, 37(3), 439-469.
- Suissa, A.M. (2008). Addictions et pathologisation de l'existence : aspects psychosociaux. *Psychotropes*, 14, 61-80.
- Thériault, A. (2009). Féminisme et nationalisme dans le Québec contemporain, entre modernité et postmodernité. *Politique et Société*, 28(2), 53-67.
- Tourigny, M. et Bouchard, C. (1994). Incidence et caractéristiques des signalements d'enfants maltraités: comparaison interculturelle. *Child Abuse & Neglect*, 18(10), 797-808.
- Tousignant, M. (1992) La santé mentale des migrants : analyse de son contexte social et longitudinal. *Santé mentale au Québec*, 17(2), p.35-45.
- Traynor, I. (2008, 11 mars). L'Europe doit se préparer à l'immigration climatique. *Courrier International*, Récupéré à <http://www.courrierinternational.com/article/2008/03/11/l-europe-doit-se-preparer-a-l-immigration-climatique>
- Tyyskä, V. (2008). Parents et adolescents de familles immigrantes : influences culturelles et pressions matérielles. *Diversité canadienne*, 6(2), p.88-92.
- Verbunt, G. (2009). La question interculturelle dans le travail social. Paris : La Découverte.
- Vatz Laaroussi, M. (2001). *Le familial au cœur de l'immigration. Les stratégies de citoyenneté des familles immigrantes au Québec et en France*. Paris, L'Harmattan.
- Vatz Laaroussi, M. (2007). Les relations intergénérationnelles, vecteurs de transmission et de résilience au sein des familles immigrantes et réfugiées au Québec. *Enfances, Familles, Générations*, 6, p.1-16.

- Vatz Laaroussi, M. (2008a). Les familles immigrantes et leurs réseaux: des vecteurs de résilience intergénérationnels. *Association pour la recherche interculturelle*, 46, p.43-54.
- Vatz Laaroussi, M. (2008b). Les familles immigrantes et l'intervention intergénérationnelle. Dans Legault, G. et Rachédi, L. (dir.), *L'intervention interculturelle* (2<sup>e</sup> éd.) (p.229-249). Montréal, Gaëtan Morin Éditeur.
- Yahyaoui, A. (1994, septembre). Notes sur les liens intergénérationnels et sur la transmission culturelle. *Migrants Formation*, 98, p.105-111.

## **ANNEXES**

## VIGNETTE CLINIQUE # 1

Famille originaire de l'Afrique centrale. Les parents ont immigré au Canada en 1998 et leurs enfants en 2008. Signalement retenu concernant la présence de troubles de comportements chez l'un de leurs enfants, âgé de 14 ans. Le jeune habite chez ses parents, après avoir été placé en centre de réadaptation durant l'été 2010.

### **Situation familiale**

Saleh est un adolescent de 14 ans, originaire de l'Afrique centrale. Il est issu d'une famille de sept enfants, dont il est le deuxième. Lui et son frère aîné sont les deux garçons de la famille, le reste étant des filles dont quatre d'entre elles sont nées au Québec. La famille est de confession musulmane.

Concernant l'histoire migratoire, les parents de Saleh ont quitté leur pays d'origine en 1998 pour immigrer au Canada, sous le statut de réfugié politique. Ne pouvant amener avec eux leurs trois enfants, ils les confient aux grands-parents paternels. À cette époque, Saleh est âgé de 3 ans, son frère aîné de 5 ans et sa petite sœur de 12 mois. Dix ans après le départ de leurs parents, Saleh (alors âgé de 12 ans) et sa fratrie ont quitté l'Afrique en 2008 pour les rejoindre au Canada, sous le statut de résident permanent.

Concernant les parents, depuis leur arrivée au pays, ils se sont bien intégrés à la société québécoise, qu'ils considèrent comme la leur. Ils se disent en accord avec les normes sociales du pays et ils n'auraient jamais vécu de difficultés familiales importantes, jusqu'à la récente intervention de la Directrice de la protection de la jeunesse (DPJ). De plus, malgré leur situation financière précaire, les parents ont toujours encouragé leurs enfants à participer à des activités sociales et sportives, en les inscrivant à la piscine, à la bibliothèque, etc. Ils sont impliqués auprès de leurs enfants et souhaitent leur réussite sociale et scolaire, principal motif de leur immigration.

### **Contexte de prise en charge par la Directrice de la protection de la jeunesse**

Un signalement concernant Saleh est retenu en juin 2010, pour troubles graves de comportement. Les difficultés de l'adolescent sont : fréquentations à risque (possible

appartenance à un gang de rue), ne respecte pas l'autorité parentale, découche sans autorisation, fugues à répétition, consommation problématique (cannabis et alcool) et activités délictueuses (vol à l'étalage, voies de fait armé, taxage). On retient aussi que Saleh a des absences scolaires non motivées de plus en plus fréquentes et, lorsqu'il se présente à l'école, il arrive parfois intoxiqué. Lors de ses fugues, l'adolescent avoue être en contact avec un homme âgé d'environ 60 ans, avec qui il a des activités sexuelles en échange d'hébergement et d'argent. Les parents sont au courant de ses comportements et reconnaissent n'avoir plus aucun contrôle sur leur fils. Ils se disent dépassés par la situation et demandent de l'aide. Des mesures de protection sont mises en place à l'été 2010, pour un placement en centre de réadaptation pour quelques semaines.

### ***Hypothèses émises suite à l'Évaluation/orientation du signalement et à l'Application des mesures***

Depuis la prise en charge au programme de l'*Application des mesures*, les parents collaborent bien au suivi. Ils se disent soulagés de recevoir une aide professionnelle et de savoir que le « système » peut arrêter les comportements inadéquats de leur fils. Selon eux, ce dernier a développé de mauvaises habitudes (consommation d'alcool, de drogue et de tabac) suite à leur départ du pays d'origine, soutenant que la surveillance parentale aurait été déficiente pendant leur absence.

L'analyse clinique élaborée suite à l'évaluation de la situation familiale par l'*Application des mesures* décrit Saleh comme un jeune téméraire, à la recherche de sensations fortes, qui n'est pas conscient du danger. On croit que cette attitude serait reliée à son vécu en Afrique, où il aurait eu peu d'encadrement parental. Toutefois, concernant son enfance, les éducateurs - qui l'ont connu en centre de réadaptation - remarquent que les versions de Saleh sont changeantes. Le jeune tient aussi des propos parfois incohérents, impertinents, mensongers et contradictoires. Il lui arrive de déformer la réalité pour se donner l'image d'une personne forte ou encore pour attirer l'attention des autres.

Quant à Saleh, il reconnaît les faits, sans pour autant être conscient des dangers auxquels il s'expose ni des impacts négatifs reliés à ce mode de vie. Selon ses dires, il souhaite modifier ses comportements et demeurer à la maison, ayant eu une bonne leçon

avec les interventions policières et le placement en centre de réadaptation. Il dit aussi être conscient d'avoir déçu profondément ses parents, ce qu'il trouve difficile. Toutefois, on remarque peu de mobilisation de la part de l'adolescent et qu'il ne propose aucune piste de solution. Il semble plutôt se fier à la pensée magique et, pour cette raison, on considère qu'il est encore très vulnérable à reprendre ses comportements délinquants.

En résumé, l'analyse clinique de l'*Application des mesures* indique que Saleh n'a pas bénéficié, pendant son enfance, d'un cadre sécurisant impliquant une routine claire et qu'il aurait été laissé à lui-même. Au Québec, il se comporte probablement de la même manière mais avec des conséquences différentes. Les intervenants concernés émettent l'hypothèse selon laquelle Saleh vit une confusion entre les normes sociales de son pays d'origine et les normes sociales québécoises, en plus de devoir s'adapter à ses parents après dix ans de séparation. Quant aux difficultés de compréhension du jeune, elles pourraient être reliées aux différences culturelles et linguistiques entre le Québec et son pays d'origine. On se questionne aussi sur la nature des relations de Saleh avec des jeunes hommes plus âgés faisant partis de gangs de rue: l'adolescent est-il en quête d'un sentiment d'appartenance? Recherche-t-il une place dans sa famille ou encore une autorité masculine? Ainsi, par la présence d'éléments relatifs à l'aspect culturel, l'intervenant de l'*Application des mesures* demande une collaboration en médiation interculturelle auprès de la Clinique transculturelle du Centre jeunesse de Montréal – Institut universitaire.

### **Contexte de la demande de collaboration en médiation interculturelle**

Au moment de la demande pour une collaboration en médiation interculturelle, Saleh est en attente d'un tribunal qui déterminera s'il sera hébergé en centre de réadaptation ou s'il retournera dans sa famille. Nous convenons avec l'intervenant de débiter le processus de médiation interculturelle suite au tribunal, pour que le suivi respecte l'orientation ordonnée. Entre temps, le dossier fait l'objet d'une consultation clinique, où des questionnements ressortent quant aux différences de comportement entre Saleh, son frère et sa sœur, ceux-ci ayant grandi ensemble chez les grands-parents paternels, en Afrique, et ayant immigré au Canada en même temps. Tous les trois ont

vécu la séparation familiale. Or, la fratrie semble bien s'adapter à la société québécoise, aux normes et responsabilités associées, ainsi qu'à leurs parents, contrairement à ce que manifeste Saleh. Ainsi, pourquoi ce jeune semble-t-il si différent du reste de la famille ?

À la suite du jugement, Saleh retourne dans sa famille, considérant un comportement adéquat en centre de réadaptation et une volonté partagée par lui et ses parents de mettre fin au placement. Ce maintien en milieu familial crée un climat d'espoir, essentiel à tout processus de médiation interculturelle. De plus, la décision concorde avec le début du processus, en incitant Saleh à réfléchir à ses comportements et à travailler sur ceux-ci.

### **Début du processus de médiation interculturelle**

La première étape du processus de médiation interculturelle est de réaliser une consultation à la Clinique transculturelle du CJM-IU, dans le but d'évaluer la situation, de clarifier les attentes de l'intervenant et de baliser les paramètres de l'intervention. Suite à cette consultation, les objectifs identifiés pour la médiation interculturelle sont :

- Comprendre davantage l'influence de l'aspect culturel sur la situation familiale, dans le but d'adapter les interventions réalisées en Centre jeunesse.
- Approfondir l'histoire familiale et le parcours migratoire, en faisant des liens continuels entre « l'ailleurs » et « l'ici ».
- Aider Saleh dans son processus d'adaptation à la culture et la société québécoise, ainsi qu'aux règles de fonctionnement de sa famille.
- L'intervenant émet l'hypothèse que Saleh vit une quête identitaire, par son affiliation avec des jeunes marginaux. On souhaite que la médiation interculturelle l'aide dans cette recherche identitaire (négociation identitaire).

## Aspects abordés avec la famille lors du processus de médiation interculturelle

### *Évaluation de l'histoire familiale et personnelle de Saleh*

Suivant les étapes de la médiation interculturelle, les premières rencontres réalisées avec le jeune poursuivent l'objectif d'approfondir l'évaluation de la situation, en explorant l'histoire familiale et le parcours migratoire, tout en tenant compte des aspects culturels. Par cette évaluation, on fait le lien continu entre l'Afrique et le Québec, pour faire le pont entre « l'ici » et « l'ailleurs » mais aussi entre le passé et la situation actuelle. Pour ce faire, un génogramme est réalisé, qui permet à Saleh de raconter son histoire de façon visuelle, à travers son enfance, les personnes significatives, son histoire personnelle et familiale, le contexte de départ du pays d'origine, son expérience migratoire, etc. Les parents participent à ces rencontres, où ils partagent l'histoire de la famille à partir d'objets significatifs ou de photos. Cette étape favorise l'établissement d'un lien de confiance entre la famille et moi, en plus de permettre des moments agréables entre Saleh et sa mère, en abordant autre chose que les comportements problématiques.

Cette évaluation plus approfondie de l'histoire familiale révèle que plusieurs comportements du jeune étaient présents au pays d'origine : troubles de comportement à l'école, difficultés scolaires, consommation d'alcool et de tabac, vols, affiliation à des gangs. Ces éléments nous amènent à se questionner davantage sur l'origine des difficultés vécues par Saleh. En effet, en reprenant l'hypothèse initiale, si un trouble d'adaptation est vraiment relié à l'apparition des comportements inadéquats de Saleh, ceux-ci n'auraient pas été présents en Afrique. Or, le jeune me dit avoir eu des comportements semblables *avant* d'immigrer au Québec.

Ces éléments sont questionnant : les comportements inadéquats de Saleh seraient-ils le symptôme d'une autre problématique? À ce sujet, je m'interroge sur les capacités de compréhension du jeune, pour deux raisons. D'une part, Saleh a des difficultés scolaires au Québec, qui ont mené à une sous-scolarisation, alors que sa langue maternelle est le français. De plus, ces difficultés étaient présentes en Afrique, provoquant des échecs scolaires et des réprimandes pour le jeune, scénario qui se reproduit ici aussi. De plus, au cours des rencontres, je remarque que Saleh éprouve de la difficulté à rester concentré sur les sujets abordés, mais aussi à comprendre le sens des discussions ou des questions

posées. Souvent, je dois adapter et simplifier mes propos, pour favoriser sa participation. En fait, j'ai souvent eu l'impression d'être en présence d'un jeune garçon, plutôt qu'avec un adolescent de 14 ans. En discutant avec l'intervenant attiré au dossier, qui remarquent aussi ces aspects, des questionnements émergent quant à ses capacités intellectuelles.

### ***Recherche identitaire de Saleh***

Lorsque nous parlons de son pays d'origine, le visage de Saleh s'illumine et il en parle avec beaucoup de fierté. Il se dit content de parler de son enfance, de ses souvenirs et des amis qu'il a quittés dans la migration. Toutefois, on remarque un contraste entre le discours positif de Saleh sur son pays d'origine et celui de ses parents, plus négatif (guerre, violence au pays d'origine, pauvreté, corruption, etc.). Je me questionne sur l'identité et la perception que l'adolescent entretient de lui-même. À travers l'évaluation de son histoire familiale, Saleh me raconte qu'en Afrique, sa famille et ses proches le considéraient comme un « bandit », car il traînait dans les rues et faisait des mauvais coups. Il me confie qu'à son arrivée au Québec, il souhaitait repartir à zéro et cesser de faire des bêtises. Or, quelques mois après son arrivée, Saleh reprend des comportements semblables et se sent, encore aujourd'hui, considéré comme un bandit. Ainsi, l'adolescent entretient une image négative de lui-même par la perception que les autres lui renvoient et par la prise en charge du Centre jeunesse quelques mois seulement après son arrivée. Vivant des déceptions et des difficultés au Québec, le jeune semble idéaliser son vécu au pays d'origine.

Les rencontres réalisées avec Saleh portent à croire qu'il doit se forger une image plus positive de lui-même, à travers de nouveaux modèles de conduite, d'autant plus qu'il réalise très peu d'expériences valorisantes tant au plan scolaire que social. Pour ce faire, il doit se responsabiliser face à ses comportements et aux impacts de ceux-ci sur son sa vie, notamment sur son statut de résident permanent (risque d'expulsion). Or, à travers les rencontres, il semble difficile pour le jeune d'accéder à une prise de conscience nécessaire pour mettre en place des solutions adéquates : la plupart du temps, les solutions qu'il propose relèvent davantage de la fantaisie ou de la pensée magique. De plus, il ne semble pas réaliser la gravité de ses actes malgré les conséquences associées (placement, tribunal, accusations portées contre lui, conditions à respecter). Ainsi, on

continue de croire que Saleh demeure vulnérable et qu'il a besoin d'un encadrement serré, d'autant plus que nous nous questionnons de plus en plus sur la présence de limites intellectuelles.

### ***Consultation en ethnopsychiatrie***

Trois mois après le début du processus de médiation interculturelle, une consultation en ethnopsychiatrie est planifiée, qui inclue Saleh, son frère aîné, ses parents, le réviseur, l'intervenant au suivi et moi-même. Cette consultation poursuit l'objectif de mieux évaluer les capacités intellectuelles de Saleh. À travers cette rencontre, on apprend que le jeune fut victime d'un accident de voiture, vers l'âge de 8 ans, qui lui aurait causé un grave traumatisme crânien. Cet évènement pourrait expliquer certains comportements de Saleh tels que l'impulsivité, les difficultés de concentration et de compréhension, en ayant laissé des séquelles au cerveau. Ainsi, sous la recommandation de l'ethnopsychiatre, une évaluation neuropsychologique est demandée<sup>1</sup>

La consultation en ethnopsychiatrie a été un aspect facilitant dans ce dossier, permettant un avis clinique sur les questionnements que l'on se posait au sujet des capacités intellectuelles de Saleh.

### **Apport du processus de médiation interculturelle dans ce dossier**

La médiation interculturelle a permis de mieux comprendre la situation problématique actuelle – à partir de l'histoire passée - et de mettre en place des interventions qui répondent aux besoins du jeune et de sa famille. Tout d'abord, l'évaluation de l'histoire familiale a permis d'approfondir certains aspects relatifs au vécu de Saleh dans son pays d'origine, en faisant des liens continuels entre « là-bas » et « ici ». Par exemple, en abordant son vécu scolaire, nous avons pu comprendre que les difficultés en classe étaient présentes depuis l'enfance. Donc, ses échecs scolaires ne seraient pas causés par des difficultés d'adaptation ni linguistiques ou un manque de volonté, mais peut-être davantage par l'accident ayant causé un traumatisme crânien, ayant pu amener

---

<sup>1</sup> Au moment de terminer le stage, les résultats de l'évaluation neuropsychologiques n'étaient pas encore connus.

des lésions au cerveau affectant son impulsivité et les difficultés de compréhension et de concentration.

D'autre part, mettre en lumière l'histoire familiale a permis d'ouvrir le dialogue sur les difficultés de Saleh autrement que par le blâme. Pour les parents, apprendre à mieux connaître le vécu de leur fils en Afrique a permis de leur enlever une certaine culpabilité face à ses comportements au Québec. De plus, en apprenant à mieux connaître Saleh à travers son histoire, il nous a été possible de déterminer ses limites mais aussi ses capacités afin de miser sur celles-ci. Cet aspect est d'autant plus important, considérant l'image négative que le jeune entretient de lui-même, tant en Afrique qu'ici. Ainsi, en misant sur ses forces, on lui permet de s'accomplir dans des activités qui respectent ses capacités, l'amenant à vivre des réussites et à contribuer à améliorer son estime et la perception qu'il a de lui-même. Par exemple, à l'école, Saleh éprouve des difficultés de compréhension et de concentration. Parallèlement, il s'affilie à des groupes marginaux avec lesquels il commet des délits, lui permettant d'accéder à un certain statut qu'il ne peut obtenir au plan scolaire. Ainsi, plutôt que de l'intégrer à une classe destinée aux jeunes ayant des troubles de comportement, peut-être devrait-on miser sur une classe plus spécialisée pour élèves ayant des difficultés de compréhension? D'ailleurs, au moment du suivi, Saleh risquait un transfert dans une école destinée aux jeunes ayant des troubles graves de comportement. Ce changement d'école pourrait être néfaste pour l'adolescent, car elle ne répond pas à ces réels besoins. Cela pourrait avoir comme conséquence d'aggraver ses difficultés en le mettant en contact avec de jeunes marginaux. Concernant le choix de l'établissement scolaire, les résultats de l'évaluation neuropsychologique, demandée lors de la consultation en ethnopsychiatrie, seront essentiels.

## **Conclusion**

Au cours du processus de médiation interculturelle, nous avons remarqué que Saleh présente des difficultés depuis l'enfance qui, en l'absence de services adaptés à ces besoins, ce sont amplifiées au Québec. Saleh a toujours été étiqueté comme un jeune ayant des troubles graves de comportement, alors que la problématique majeure semble être d'importantes difficultés de compréhension, probablement causé par le traumatisme crânien. Ainsi, l'histoire de Saleh démontre la complexité d'une situation familiale où la médiation interculturelle a permis de tenir compte des aspects culturels et de l'histoire personnelle du jeune, en faisant le lien entre son vécu au pays d'origine et la situation actuelle.

## VIGNETTE CLINIQUE # 2

Famille du Moyen-Orient, immigrée au Canada en 2000, qui concerne une adolescente de 16 ans. Signalement d'abus physique du père et du frère envers la jeune fille. Ces conflits familiaux semblent être en lien avec des conflits de valeurs (culture d'origine versus culture d'accueil) ainsi que la présence de troubles de comportements chez la jeune (opposition, consommation, etc.). Celle-ci habite chez ses parents.

### Situation familiale

Il s'agit d'une famille originaire du Moyen-Orient arrivée au Québec en 2000. Les parents ne parlent ni français ni anglais (langue arabe) et ils sont peu intégrés à la société québécoise. La famille est de confession musulmane.

Latifa est une adolescente âgée de 16 ans, très empreinte de la culture occidentale, ce qui entraîne des conflits familiaux en lien avec les valeurs, pouvant mener à des altercations entre Latifa et son père ou son frère aîné (qui représente l'autorité paternelle lorsque le père est absent). De plus, Latifa présente des troubles de comportement, tant à la maison qu'à l'école (consommation de drogue, non respect des heures d'entrée, mauvaises fréquentations, impulsivité). Ses comportements problématiques exaspèrent les parents et le père l'aurait déjà frappée à quelques reprises. Concernant ses troubles de comportement, Latifa a été évaluée par la psychologue de son école secondaire, l'année passée, et elle a reçu un diagnostic de trouble d'attention avec hyperactivité (TDAH) et de trouble d'opposition. Toutefois, les parents refusent de reconnaître ce diagnostic et de suivre la médication prescrite. Il n'y a donc aucun suivi en ce sens.

Au moment de la demande de collaboration en médiation interculturelle, les difficultés familiales perdurent malgré les interventions du CJM-IU depuis quelques mois déjà. Ainsi, Latifa ne respecte toujours pas les règles de fonctionnement scolaire ni l'autorité de ses parents et ceux-ci se sentent dépassés par la situation. D'ailleurs, la famille reçoit peu de soutien de la famille élargie (à l'extérieur du pays) ou de leur communauté culturelle car, pour eux, les problèmes familiaux se règlent en privé et ne concernant pas le voisinage. Nous pouvons aussi émettre l'hypothèse que les difficultés vécues et l'implication du CJM-IU affectent leur dignité personnelle et familiale. Les

parents collaborent tout de même aux interventions, car ils ne veulent pas que leur fille soit placée en centre de réadaptation. Ainsi, la jeune demeure au domicile familial avec ses parents, ses sœurs et son frère aînés.

**Objectifs du processus de médiation interculturelle,  
identifiés suite à une consultation de la Clinique transculturelle du CJM-IU**

1. Approfondir l'évaluation de l'histoire familiale et du parcours migratoire de façon à faire des liens entre leur histoire au pays d'origine et la situation actuelle.
  
2. Approfondir la compréhension de la notion d'autorité parentale et des méthodes éducatives, en tenant compte des schèmes culturels de la famille :
  - Pour mettre en place des interventions qui soient cohérentes avec leur conception de l'autorité parentale et ainsi éviter qu'ils ne se sentent menacés dans leurs identités culturelles (croyances, valeurs, religion, etc.).
  - Pour la famille (parents et jeune), quels sont les compromis possibles? Quels aspects de la culture sont franchissables et ceux qui ne le sont pas (noyau dur culturel) ?
  
3. Aborder avec les parents et Latifa leur conception de la DPJ ainsi que les impacts qu'ils observent sur leur vie personnelle, familiale et sociale :
  - Définir leurs attentes face à l'implication du Centre jeunesse dans leur vie, pour les impliquer davantage et mettre en place des interventions qui répondent à leurs besoins.
  - Évaluer la nature des résistances/blocages à travers le processus d'intervention afin de les désamorcer, pour favoriser la collaboration de la famille au suivi et redonner un certain pouvoir aux parents.
  - Concernant un certain « conformisme » des parents face aux interventions du Centre jeunesse, cette attitude est-elle une forme de mécanisme de défense ou de protection, dans le but de préserver l'intégrité familiale? Est-ce relié à leur conception des services sociaux ou encore à leurs expériences antérieures avec le CJM-IU et les services policiers (suivi LSJPA du fils aîné).

- Clarifier le mandat de la DPJ et les objectifs poursuivis par l'intervention du CJM-IU pour limiter les incompréhensions et tenter de rétablir un lien de confiance des parents face aux services sociaux. Possible rencontre conjointe avec l'intervenante attitrée au dossier et moi-même.
4. Approfondir la conception de la santé (physique et mentale), de la maladie, des traitements, etc. Explorer leurs schèmes de référence :
- Quelle est la signification du Dx TDAH et trouble d'opposition pour Latifa, pour ses parents, pour le reste de sa famille? Que signifie le traitement proposé (médication) et quel traitement ils proposeraient?
5. Les diverses composantes (ethnique, culturelle, religieuse, sociale, etc.) de l'identité de Latifa :
- Latifa se sent différente des autres. Que signifie cette différence ? De qui se sent-elle différente (des Québécois, de ses sœurs, sa famille, sa communauté culturelle, etc.)? Quelle est sa perception d'elle-même et celle que sa famille lui renvoie? Comment se décrirait-elle à travers les mélanges culturels?
  - Malgré l'attrait de Latifa pour la culture québécoise (indépendance, autonomie, liberté), elle semble conserver une appartenance significative à sa culture d'origine (notamment par les liens significatifs qu'elle entretient face à ses sœurs). Cette double appartenance peut devenir une force pour Latifa et sa famille. Explorer davantage cet aspect.
6. Déterminer les sujets préoccupants et/ou problématiques pour la famille pouvant constituer les nœuds culturels et, éventuellement, formuler des hypothèses.
- Accepter de travailler avec des non-dits puisque certaines choses ne se disent pas devant le père ou devant les enfants. Respecter cette façon de faire pour éviter de porter atteinte à l'honneur personnel et familial, notamment à l'honneur du père. Toutefois, s'assurer que les sujets abordés dans les rencontres soient connus de tous pour éviter les secrets. L'information doit toujours circuler entre les membres de la famille.

## **Apport du processus de médiation interculturelle dans ce dossier, à partir des aspects abordés**

### ***Présentation de la médiation interculturelle***

La première rencontre a été réalisée avec Latifa, sa mère, l'interprète et l'intervenante attirée au dossier, au domicile familial. Nous avons demandé à ce que le père soit aussi présent à la rencontre mais il a dû s'absenter à cause de son travail. Ce premier contact a pour objectif d'expliquer en quoi consiste la médiation interculturelle, de clarifier mon rôle en tant que médiatrice interculturelle et de définir les objectifs poursuivis par ma collaboration avec l'intervenante du CJM-IU. L'emphase est mise sur mon rôle d'intermédiaire et mon impartialité, en plus de ne pas porter l'autorité légale. Cette rencontre me permet aussi d'évaluer l'intérêt de chaque membre de la famille quant à leur participation au processus de médiation interculturelle et de connaître les raisons qui motivent leur choix. Finalement, il importe de les informer de la durée de mon stage et donc que la collaboration au dossier est temporaire.

Toutes les rencontres de médiation interculturelle ont été réalisées au domicile familial, en présence d'un interprète masculin, considérant que les parents ne parlent ni français ni anglais. Cet interprète connaît la famille depuis longtemps, ayant collaboré avec celle-ci par le passé, alors que leur fils aîné recevait des services du CJM-IU sous la LSJPA. C'est la famille qui a demandé de travailler avec le même interprète, par la confiance qu'elle lui porte. La présence d'un interprète masculin me questionnait, croyant que la mère serait plus à l'aise avec une femme. Or, celle-ci m'a assuré à plusieurs reprises qu'elle se sent plus à l'aise avec cet interprète, même si c'est un homme, puisqu'elle le considère comme faisant parti de la famille. De plus, malgré mes explications sur la confidentialité, celle-ci considérait qu'un homme était moins porté vers les commérages qu'une femme, évitant ainsi que la communauté ne soit au courant de leurs difficultés. Ainsi, par respect pour cette demande, j'ai accepté de poursuivre la collaboration avec cet interprète, de laquelle découlent plusieurs avantages : d'une part la présence d'un climat de confiance entre l'interprète et la famille établi depuis plusieurs années et, d'autre part, celui-ci est déjà au courant des difficultés familiales, incitant les parents à en parler ouvertement. L'interprète s'avère donc un « facilitateur » dans le processus d'intervention, puisqu'il facilite les échanges entre les parents et moi, en plus

de permettre le dialogue sur des sujets plus délicats, surtout auprès d'une famille pour qui les difficultés familiales relèvent du domaine privé. Toutefois, cette situation de proximité entre l'interprète et la famille présente l'enjeu qu'il peut se sentir impliqué émotivement auprès de la famille, pouvant l'amener à donner son opinion sur la situation ou les comportements de Latifa, ou encore à se retrouver en conflit d'intérêt face à la famille. Pour éviter tout débordement et favoriser le bon déroulement des échanges, les interventions doivent être encadrées pour atteindre les objectifs visés, en indiquant les thèmes abordés au début de chaque rencontre.

### ***Histoire familiale et parcours migratoire***

Les premières rencontres du processus de médiation interculturelle portent sur l'histoire familiale et le parcours migratoire de la famille, et elles impliquent Latifa et sa mère (toujours en présence de l'interprète), le père étant absent lorsque la jeune revient de l'école. L'objectif poursuivi est de mieux connaître la famille, le parcours réalisé, le contexte de la migration et leur arrivée au Québec. Cette étape est essentielle car elle permet de faire le lien entre « l'ici » et « l'ailleurs », dans le but de mieux comprendre la situation actuelle. C'est aussi une façon d'amorcer le processus de médiation de façon non menaçante, en s'intéressant à cette famille autrement qu'à travers les difficultés, favorisant ainsi leur participation et l'établissement du lien de confiance.

Lors de ces rencontres, Latifa participe et démontre son intérêt à parler de l'histoire familiale, qu'elle connaît bien, malgré qu'elle n'ait jamais vécu au pays d'origine. Elle se dit fière de posséder une histoire particulière et la raconte avec enthousiasme. Cet élément est essentiel et il sera mis en relief lorsque seront abordées avec elle ses identités et ses appartenances culturelles. Concernant la mère, parler de l'histoire familiale et migratoire lui permet un espace de parole, à travers lequel elle peut se raconter et partager avec sa fille leur vécu familial et, plus particulièrement, les sacrifices réalisés à travers la migration, sujet peu abordé depuis leur arrivée au Québec. En effet, la famille a quitté leur pays d'origine en contexte de guerre. À l'époque, la plupart des membres de leur famille avaient déjà quitté le pays pour immigrer en Europe, alors que d'autres ont quitté pour d'autres pays du Moyen-Orient. Ainsi, au moment du

départ, le contexte sociopolitique était risqué. Alors que la mère était enceinte de Latifa, la famille a dû quitter de façon illégale et traverser la frontière vers le pays adjacent, en traversant les montagnes, parcours périlleux et dangereux. Ils ont trouvé refuge au pays voisin, chez des proches, où Latifa est née. Ils y sont restés pendant cinq ans, pour ensuite immigrer au Canada, sous le statut de résident permanent grâce au parrainage d'un proche.

L'élaboration du parcours migratoire a permis à Latifa de réaliser les obstacles et l'ampleur des sacrifices réalisés par ses parents. Elle se dit fière du parcours fait par sa famille pour immigrer jusqu'au Canada et elle souhaite appartenir à cette histoire unique. Dans ce dossier, l'apport de cette première étape a été, d'une part, de redonner une crédibilité aux parents aux yeux de Latifa, en démontrant leur capacité de s'adapter aux situations difficiles et d'avoir tout fait pour leurs enfants. D'autre part, cela a permis à Latifa de reconnaître que leur histoire familiale ne commence pas ici avec les difficultés, mais que ses parents possèdent un bagage culturel riche de leurs expériences passées, qu'ils souhaitent transmettre à leurs enfants. En résumé, il est possible d'émettre l'hypothèse selon laquelle Latifa détient une appartenance significative à ses racines identitaires, qui trouve probablement source dans la transmission intergénérationnelle, faite par ses parents. En effet, la connaissance de son histoire familiale facilite l'ancrage des racines identitaires pour Latifa, essentiel à la construction de ses modèles parentaux et familiaux, et éventuellement la construction de sa propre identité.

### *Autorité parentale et méthodes éducatives*

Un des objectifs du processus de médiation interculturelle est d'approfondir notre compréhension de la conception des parents face à l'autorité parentale, pour proposer des méthodes éducatives qui soient acceptables pour eux. Ainsi, nous sommes partis de leur histoire familiale, en faisant le lien entre leur vie familiale au Moyen-Orient et celle qu'ils vivent au Québec. Tout d'abord, les parents m'ont expliqué que, dans la majorité des familles, la fessée est tolérée voire encouragée, surtout lorsqu'un enfant ne respecte pas l'autorité parentale. D'ailleurs, cette autorité est non seulement portée par les parents mais aussi par le reste de la famille (grands-parents, oncles, tantes, cousins). Pour les parents, le partage de l'autorité par les membres de la famille élargie apporte soutien et

conseils dans la gestion des conflits familiaux, notamment en permettant l'accès à des intermédiaires, en quelque sorte des « médiateurs ». Ainsi, si l'enfant ne respecte pas l'autorité parentale, désobéit aux règles ou adopte des comportements inadéquats, la punition corporelle est acceptée et elle est considérée comme efficace.

Les parents me disent avoir compris que ces méthodes punitives sont interdites au Québec. Or, il leur est difficile de modifier leurs façons d'éduquer leurs enfants, ayant eux-mêmes intégré ces méthodes de leurs propres parents. Par contre, les parents se disent ouverts à l'établissement d'un dialogue avec leur fille, car ils considèrent que cette façon de faire (par le dialogue et le compromis) amène Latifa à devenir plus mature, responsable et à prendre conscience de la situation. Ils déplorent ne jamais avoir appris, étant jeune, à défendre leurs idées et à donner leur opinion, devant soumission à leurs parents. Ainsi, ils apprécient la façon « québécoise » qui consiste à développer l'autonomie et la pensée critique chez l'enfant. Il a donc été possible de faire des liens avec les méthodes éducatives prônées par la société québécoise, ce qui a permis de discuter sur le sujet à partir des ressemblances et non seulement sur les divergences entre les deux sociétés.

De plus, les parents m'ont mentionné vivre dans une crainte constante d'être accusés par la police et la DPJ, car Latifa leur rappelle régulièrement qu'elle peut contacter le « 911 » au moindre écart. Cela a pour conséquence qu'ils ont parfois tendance à se désengager et à laisser les partenaires extérieurs exercer l'autorité parentale sur leur fille, tels que le Centre jeunesse et l'école, pour éviter d'autres représailles. À ce sujet, il était important de clarifier ces aspects en présence de Latifa et de ses parents, pour les inciter à s'impliquer de façon active face à leur fille mais plus précisément face à la vie scolaire. En effet, dans leur société d'origine, l'école détient le droit d'éduquer les enfants et de les réprimander s'il y a lieu. Il peut être mal vu de s'ingérer dans la vie scolaire, cela pouvant être considéré comme un manque de confiance des parents envers l'institution. Au Québec, j'ai misé sur l'importance de leur implication dans le milieu scolaire, qui est considéré ici non pas comme une ingérence mais plutôt comme un intérêt face à la réussite de l'élève. Les parents se sont dits intéressés à en savoir plus et une rencontre a été planifiée avec l'école pour rétablir les liens, mais aussi pour savoir

exactement comme évolue Latifa à l'école, car celle-ci ne donne pas toujours la bonne information.

En résumé, avec l'absence de la famille élargie et les changements demandés dans leurs méthodes éducatives, les parents trouvent parfois plus faciles de se désengager de la tâche éducative, qui s'avère parfois très lourde à assumer. Il est donc essentiel de leur redonner l'autorité parentale qui leur revient et de reconnaître l'importance qu'ils ont sur le développement de leur fille Latifa. Dans les rencontres de médiation, en partant de leur conception de l'autorité parentale, nous avons pu aborder de manière non menaçante l'implication de la DPJ dans leur vie familiale, qui est directement reliée à leurs méthodes éducatives. De cette façon, les parents se sont d'abord sentis écoutés et respectés dans leur façon de concevoir l'autorité parentale et ainsi plus ouverts à faire le pont avec la conception de la société québécoise.

### ***Conception de la famille face à la DPJ***

La conception de la famille diffère d'une communauté culturelle à l'autre. Au sein de leur société d'origine, les parents nous expliquent que les problèmes familiaux se règlent dans la famille, relevant du domaine privé. Déjà, cette conception est fort différente de celle prônée par la société québécoise, où le bien-être et la protection des enfants est une affaire sociale, selon la Loi sur la protection de la jeunesse. Il est donc difficile pour les parents d'accepter que le « système » s'implique dans leur vie familiale. Or, ce qui est plus difficile encore, c'est que les services policiers soient aussi impliqués, surtout pour le père, ayant travaillé dans l'armée au pays d'origine. Pour eux, jamais les policiers n'interviennent dans des conflits familiaux ou conjugaux, sauf s'il y a meurtre. La venue des policiers à leur domicile familial, suite à un appel de leur fille, a déclenché un sentiment de méfiance face au « système », en plus de porter atteinte leur honneur familial, craignant que les voisins aient été témoins de la scène. Pour les parents, cette expérience négative les a incité à se renfermer sur eux-mêmes, par méfiance mais aussi probablement par mécanisme de défense, dans le but de préserver le plus possible leur intégrité familiale.

En réalisant une rencontre sur ce sujet, les parents ont pu exprimer leur conception et leur opinion face à l'intervention de la DPJ et des services policiers. Dans la médiation

interculturelle, mon rôle d'impartialité a favorisé l'établissement d'un climat de confiance, les parents ne craignant pas de se sentir juger dans leurs propos. En leur permettant de s'exprimer sur ce sujet, par la suite il a été possible d'expliquer le rôle et le mandat de ces acteurs, en partant de leurs schèmes de référence. Cela a contribué d'une part à diminuer certaines craintes des parents face au « système » et, d'autre part, à normaliser leurs émotions en plus de valider leurs réactions, en faisant le parallèle avec des familles québécoises qui vivent aussi ce genre de situation. L'implication du Centre jeunesse dans une famille, qu'importe son origine culturelle, est certes une étape difficile à vivre et à accepter.

Cela a aussi permis de clarifier l'importance du respect de l'autorité parentale pour la DPJ, en ce sens qu'elle reconnaît les parents comme les premiers responsables de l'enfant, que la famille soit originaire du Moyen-Orient, d'ailleurs ou du Québec. Cela a permis aux parents de regagner une certaine confiance envers la DPJ, en les amenant à modifier certaines idées négatives qu'ils s'étaient faites, à travers les interventions policières, du Centre jeunesse et du tribunal. Aussi, les parents ont identifiés certains impacts positifs de cette implication, notamment qu'ils reconnaissent l'aide professionnelle apportée à leur fille dans le domaine scolaire ainsi qu'en l'accompagnant à devenir plus autonome et responsable, par exemple en l'aidant à se trouver un emploi d'été.

### ***Conception de la maladie***

Suite à une évaluation psychologique menée par la psychologue scolaire, il y a plus d'un an, Latifa a reçu un diagnostic de TDAH et de trouble d'opposition. Les parents ont toujours refusé de reconnaître ce diagnostic et, par extension, la médication prescrite. Le processus de médiation interculturelle a permis d'aborder cet élément en partant de leurs schèmes de référence et non à partir de notre conception occidentale de la maladie. En discutant ouvertement de ce sujet et en s'intéressant à leur propre conception, les parents ont expliqué que leur réticence est surtout causée par une méconnaissance de la maladie, du traitement recommandé ainsi que la signification des termes médicaux et psychologiques utilisés par les professionnels. Ainsi, contrairement aux hypothèses de l'intervenant attiré au dossier, les parents n'étaient pas contre la médication, eux-mêmes

prenant des médicaments pour des problèmes de santé physique. Leurs réticences se situaient surtout au plan de l'incompréhension dû à la distance culturelle car, dans leur pays d'origine, un enfant qui a trop « d'énergie » n'est pas considéré comme ayant un comportement problématique.

Je leur ai donc proposé une rencontre avec une psychologue du CJM-IU, qui se disait prête à les rencontrer pour leur expliquer en quoi consiste le diagnostique et la médication, de répondre à leurs questions et de proposer des moyens alternatifs au besoin. Les parents se sont montrés intéressés par cette rencontre car ils souhaitent recevoir la bonne information pour prendre la meilleure décision qui soit pour leur fille. D'ailleurs, à la rencontre suivante, les parents en avaient discuté avec leur fille Latifa, qui se disait aussi en accord avec cette proposition et souhaitait y participer.

### *Identité culturelle de Latifa*

Puisque le processus de médiation interculturelle s'est déroulé sur une période d'un mois et demi, je n'ai pas eu le temps d'amorcer véritablement un processus de négociation identitaire avec Latifa, en lien avec ses multiples appartenances culturelles et les remises en question qu'elles entraînaient. Toutefois, le processus de médiation a permis de soulever quelques éléments qui pourront être abordés par l'intervenante attitrée au dossier, afin d'aider la jeune dans sa recherche de repères identificateurs, propre à la période de l'adolescence.

Tout d'abord, les rencontres portant sur l'histoire familiale et le parcours migratoire ont permis de comprendre que Latifa reconnaît ses racines identitaires, qu'elle considère multiples : celle du pays d'origine de ses parents, celle du pays « intermédiaire » où elle a grandi jusqu'à l'âge de cinq ans et celle de la société d'accueil. Or, elle éprouve parfois de la difficulté à se retrouver dans ce bagage culturel qui s'avère complexe, surtout à la période de l'adolescence, qui s'avère être une recherche de construction identitaire sur les plans personnel, social, culturel et autres. De plus, elle est en contact quotidien avec une multitude d'autres cultures, côtoyant des personnes issues de communautés culturelles différentes, par son quartier et son école qui sont multiethniques. Ainsi, elle reconnaît qu'elle intègre non seulement la culture de ses parents et celle du Québec, mais aussi des éléments d'autres cultures.

Je crois que de réaliser des interventions sur ces sujets auprès de Latifa lui permettra de découvrir les éléments de sa culture (arabe et québécoise) qui composent son identité culturelle. Déjà, Latifa se sent différente des autres membres de sa famille, étant la seule à être née à l'extérieure du pays d'origine, mais aussi par sa personnalité. Elle aime être différente des autres jeunes de son âge mais aussi de sa famille. Mais il faut surtout miser sur ses forces pour éviter qu'elle ne soit identifiée comme « le mouton noir » de la famille et qu'elle adopte des comportements marginaux. En faisant le lien entre la culture d'origine et la culture québécoise, on permet à Latifa de se définir à travers ce riche bagage culturel de façon adéquate, afin que son intégration sociale ne passe pas par le renoncement de ses racines identitaires.

### **Conclusion**

Le processus de médiation interculturelle a permis de mieux connaître la famille à travers son histoire familiale, le parcours migratoire et leur conception de l'autorité parentale et des méthodes éducatives. En apprenant à découvrir leurs schèmes de référence, nous avons pu faire des liens entre leurs propres conceptions, celles de leur société d'origine et celles de la société québécoise. Cela a permis de découvrir des points de ressemblances entre les références des parents et les interventions du Centre jeunesse et donc de miser sur les points d'entente plutôt que sur les différences, favorisant leur implication au suivi. De plus, les interventions ont permis d'aborder des sujets qui ont contribué à renforcer de façon positive son identité culturelle, notamment par la transmission de l'histoire familiale, celle-ci prenant conscience de ses racines identitaires.

### VIGNETTE CLINIQUE # 3

Famille originaire de l'Afrique de l'Ouest, immigrée en 2008. Signalement de mauvais traitements psychologiques de la belle-mère, envers la jeune de 14 ans. Présence de conflits entre la belle-mère et la fille, mais aussi avec la mère biologique demeurée au pays, pouvant être causés par un conflit de loyauté, mais peut-être aussi en lien avec des croyances relatives à la sorcellerie. La jeune est placée en famille d'accueil depuis le signalement, sous mesures judiciaires, et elle refuse catégoriquement de retourner dans sa famille d'origine.

#### Situation familiale

Sophie est une adolescente de 14 ans, originaire de l'Afrique de l'Ouest. Elle est arrivée au Canada en 2008 avec son père et sa belle-mère, sous le statut de résident permanent. Au Québec, le couple a donné naissance à deux enfants. Dès son arrivé, le père a entrepris des études supérieures à l'université, tout en travaillant dans un magasin, pour répondre aux besoins de sa famille. La belle-mère est demeurée à la maison avec les enfants mais par la suite a entrepris des études collégiales. La mère biologique de Sophie est demeurée au pays d'origine. Elle a accepté l'immigration de sa fille, soutenant qu'elle aura accès à un avenir meilleur au Canada.

Sophie est née d'une relation passagère : ses parents ne se sont jamais fréquentés et ils n'ont jamais entretenu de relation amoureuse. D'ailleurs, le père n'a appris l'existence de sa fille que cinq mois après sa naissance. Malgré tout, il a reconnu l'enfant comme étant le sien et il s'est toujours impliqué auprès d'elle. Sophie est demeurée avec ses grands-parents maternels, de sa naissance jusqu'à l'âge de 6 ans. Par la suite, elle a emménagé chez son oncle paternel de 6 à 11 ans, pour ensuite habiter chez sa tante paternelle jusqu'à son départ de l'Afrique, alors qu'elle était âgée de 12 ans. À cette époque, le père poursuit des études supérieures en Europe, il est donc peu présent au pays. Toutefois, il maintient des contacts téléphoniques avec sa fille et s'en occupe financièrement. Quant à sa mère, Sophie a peu de contacts avec elle, malgré l'accord et les encouragements du père pour qu'elles entretiennent ensemble une relation. Ainsi, l'enfant a peu connu sa mère et, jusqu'à l'âge de 12 ans, elle n'a jamais habité avec son père.

Le père et la belle-mère se sont rencontrés au pays d'origine où ils se sont mariés. Ils proviennent tous deux de familles aisées et respectées, de confession catholique, pour qui la scolarisation est une valeur importante. Quant à la mère biologique, elle provient d'une famille pauvre, elle n'a pas eu l'occasion de poursuivre des études et elle n'occupe pas d'emploi. Il y a donc une différence notoire de statut social entre la mère et le père biologiques.

### **Contexte de prise en charge par la Directrice de la protection de la jeunesse (DPJ)**

À l'automne 2010, un signalement est retenu pour mauvais traitements psychologiques de la part de la belle-mère et troubles de comportement sérieux chez Sophie, ce qui mène à son placement en famille d'accueil. Les éléments retenus chez la jeune fille sont : difficultés d'apprentissage importantes, ne fait pas part de ses allées et venues et présence de comportements d'opposition. Quant à la belle-mère, elle peut tenir des propos blessants envers Sophie, lui causant du rejet et alimentant la relation conflictuelle entre elles. Les parents se disent dépassés par les comportements de la jeune et ne savent plus quoi faire pour régler la situation.

Au cours du processus d'évaluation/orientation du signalement, on remarque que plusieurs éléments de la divulgation policière diffèrent chez la jeune fille, selon les rencontres. Sa version des faits change régulièrement, elle se rétracte et elle dit ne pas se rappeler de ses propos tenus lors des rencontres précédentes. D'ailleurs, elle ne semble pas réaliser les enjeux de ses allégations et de ses rétractations. Les intervenants reconnaissent que la jeune fille est souffrante, mais qu'il y aurait également de la fabulation dans ses propos, rendant difficile de départager la réalité et de son imagination.

Depuis le début du placement, Sophie se dit contente d'être dans une nouvelle famille et refuse un retour à la maison. D'ailleurs, malgré les demandes des intervenantes, celle-ci refuse même de téléphoner à son père et à sa belle-mère, entraînant une quasi-absence de contacts. Quant à eux, ils souhaitent le retour de Sophie au domicile familial, soutenant que sa place est parmi eux, d'autant plus qu'ils sont sa seule famille au Québec. Au pays d'origine, la mère biologique est informée de la situation et elle souhaite à tout prix que sa fille demeure dans sa famille d'accueil car, selon elle, elle serait maltraitée par la belle-mère.

### **Hypothèses émises suite à l'Évaluation/orientation du signalement et à l'Application des mesures**

Les intervenants qui ont évalué la situation familiale croient que les nombreux déplacements vécus par Sophie au cours de son enfance l'ont amenée à développer des mécanismes de défense (mensonges, fabulations, déni) qui l'empêchent aujourd'hui de s'investir auprès de sa famille. Au plan scolaire, suite à la classe d'accueil en 2008, elle est transférée en classe d'adaptation au premier cycle primaire, par la présence d'importantes difficultés d'apprentissage. Autant en classe qu'avec les intervenants, elle parle peu et donne parfois l'impression de ne pas comprendre les questions qui lui sont posées, malgré que sa langue maternelle soit le français. Pour toutes ces raisons, une évaluation psychologique est demandée<sup>2</sup>.

Concernant la dynamique familiale, les intervenants remarquent une rivalité importante entre Sophie et sa belle-mère, qui prendrait source au départ de l'Afrique. À cette époque, l'enfant croyait que sa mère biologique l'accompagnerait au Canada pour s'y établir, malgré la séparation parentale depuis 1996. Sophie a donc vécu une déception importante à son départ du pays et, encore aujourd'hui, elle n'a pas fait son deuil. À ce sujet, elle semble avoir développé une vision idéalisée de sa mère biologique, l'empêchant d'établir une relation harmonieuse avec sa belle-mère, par conflit de loyauté. Cette dernière se sent offensée et, ne sachant comment réagir à ce ressentiment, elle peut être rejetante envers la jeune fille et limiter les contacts entre elles. Monsieur se retrouve au centre de cette dynamique : d'une part il souhaite protéger sa fille mais d'autre part il ne veut pas créer de conflits avec sa conjointe.

### **Réalisation du processus de médiation interculturelle**

Au moment de la demande de collaboration en médiation interculturelle, Sophie est hébergée en famille d'accueil depuis presque deux mois et elle souhaite y rester, en plus de limiter tout contact avec son père et sa belle-mère. La famille reçoit des services de l'*Application des mesures* pour une période d'une année. Une première consultation interculturelle est réalisée avec l'intervenante attitrée au dossier, qui a pour but de clarifier ses attentes face au processus de médiation interculturelle et d'évaluer la

---

<sup>2</sup> Au moment de terminer le stage, les résultats de l'évaluation psychologique n'étaient pas connus.

pertinence de cette collaboration. Lors de la consultation, l'intervenante mentionne la présence d'importantes difficultés rencontrées à travers le processus d'intervention, qui concernent :

- Une résistance de la belle-mère face à l'intervention du CJM-IU : lors des rencontres, celle-ci ne participe pas aux rencontres, ne parle pas, ne répond pas aux questions posées. De plus, selon l'intervenante, la belle-mère démontre peu d'intérêt à rétablir le lien avec Sophie. L'intervenante croit que, pour le moment, les rencontres familiales ne sont pas appropriées, à cause de l'attitude de la belle-mère qui semble résistante.
- Des questionnements quant à la dynamique familiale établie entre Sophie, son père, sa belle-mère et sa mère biologique restée au pays d'origine. Quelle est la nature de ces liens? À cet égard, l'intervenante se dit choquée par la superficialité des contacts avec Sophie, son père, sa belle-mère et la fratrie, qui lui semblent vides de sens.
- Le manque d'information sur l'histoire familiale et le parcours migratoire, empêchant de bien comprendre la dynamique familiale.
- L'intervenante évalue que Sophie aurait de la difficulté à faire le deuil de son pays d'origine, rendant difficile son adaptation dans sa société d'accueil et possiblement l'établissement de liens avec son père et sa belle-mère.

Ainsi, l'intervenante souhaite une collaboration en médiation interculturelle pour mieux comprendre la situation familiale et tenter, éventuellement, de rétablir les liens entre Sophie, son père et sa belle-mère. De plus, considérant l'origine ethnique de la famille et son immigration très récente - au Québec depuis deux ans seulement - on doit tenir compte des aspects culturels qui influencent la dynamique.

Le processus de médiation s'est échelonné sur une période de six mois, au cours de laquelle ont été impliqués Sophie, son père, sa belle-mère, sa mère biologique et la famille élargie au pays d'origine. Les premières rencontres ont été faites séparément entre les parents et l'enfant afin de faciliter le dialogue. En parallèle avec cette démarche, l'intervenante au suivi a conservé son autorité légale et a poursuivi, de son côté, des actions à caractère psychosociale.

### ***Conception de la famille face à l'implication du Centre jeunesse***

Les premières rencontres sont réalisées auprès des parents et elles ont pour but de mieux comprendre leur conception des interventions du Centre jeunesse, pour mieux identifier les résistances face au suivi.

La belle-mère mentionne qu'elle se sent blâmée à travers les rapports cliniques et le tribunal, en plus de se sentir atteinte dans sa dignité personnelle et l'honneur familial, car elle a l'impression d'être jugée comme un mauvais parent. De plus, elle craint que l'implication de la DPJ soit un obstacle à l'obtention de sa citoyenneté canadienne ainsi qu'à ses projets d'avenir au Québec (études, travail). En prenant le temps d'aborder ces questions avec les parents, j'ai tenté de modifier leur compréhension des services reçus et favoriser leur implication au suivi, en les rassurant sur la confidentialité des rencontres. J'ai aussi pris soin de distinguer la DPJ du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC), car il y avait confusion pour les parents. J'ai aussi mis l'accent sur l'importance de leur collaboration au processus de médiation interculturelle, mais aussi au suivi psychosocial, afin de mieux comprendre la situation actuelle, ceux-ci ayant connu Sophie au pays d'origine. De cette façon, je souhaitais redonner aux parents du pouvoir sur la situation en les reconnaissant comme partie intégrante de la solution et comme partenaires dans l'action.

Je peux émettre l'hypothèse selon laquelle mon rôle – tiers et impartial - de médiatrice a facilité la discussion sur ce sujet, étant une personne externe à l'intervention du Centre jeunesse. Ce rôle était considéré comme moins menaçant pour les parents, car plus neutre que celui de l'intervenante attirée au dossier. En permettant cet espace de dialogue, j'ai pu établir le lien de confiance avec les parents, leur redonner du pouvoir dans l'intervention et les mettre à contribution dans la compréhension de la situation et la recherche de solutions.

### ***Histoire familiale***

Les rencontres qui ont suivies cette première étape avaient pour but d'approfondir l'histoire familiale, étape essentielle pour faciliter la compréhension de la situation actuelle, en faisant le lien entre l'Afrique et le Québec. Ces rencontres ont été réalisées d'une part avec les parents (père et belle-mère) et d'autre part avec Sophie seule. J'ai

d'ailleurs découvert que celle-ci avait une version bien différente de celle de ses parents, concernant son histoire familiale et le génogramme.

Avec les parents, j'apprends que plusieurs comportements de Sophie étaient présents au pays d'origine et ce, depuis son enfance : échecs scolaires, difficultés d'apprentissages, fugues, mensonges, appétit démesuré (se lève la nuit pour manger), difficultés quant à l'hygiène personnelle. Puisque ces comportements sont présents depuis plusieurs années, avant la migration, ils semblent s'expliquer autrement que par des difficultés d'adaptation à sa nouvelle vie sociale, familiale et scolaire.

Concernant l'histoire développementale de Sophie, peu d'information ressort à ce sujet, par l'absence physique du père pendant son enfance et l'absence de contacts réguliers entre la mère et l'enfant, ou encore avec la belle-mère. Toutefois, un élément important est nommé par le père. Il explique qu'à l'annonce de la grossesse, la mère a tenté de s'avorter avec de l'alcool, suivant une technique traditionnelle. Cet événement est questionnant sur certains plans. Tout d'abord, pour quelle raison la mère biologique souhaitait l'avortement? Que signifiait cette grossesse pour elle, qui semblait non désirée? Sophie serait-elle une enfant « mal née », c'est-à-dire un enfant dont la grossesse, la naissance ou le développement ne répondent pas à certaines règles ou traditions ? Ou encore est-elle considérée comme un « enfant sorcier » par la famille ou la communauté, ayant survécu à l'avortement grâce à des pouvoirs quelconques? Ces questionnements émergent aussi quant à l'histoire personnelle de la mère biologique qui a eu, en plus de Sophie, trois autres enfants - tous décédés - de trois pères différents. Au cours d'une consultation clinique, une travailleuse sociale d'origine africaine nous explique qu'en Afrique, une mère dont plusieurs enfants sont décédés est souvent considérée comme étant une sorcière, soupçonnée de « manger l'âme » de ses enfants. Ce genre de situation est très mal perçu en Afrique et la mère peut devenir stigmatisée par sa communauté. De plus, toujours selon cette travailleuse sociale africaine, l'enfant peut être aussi perçu comme une sorcière, ayant échappé au « mauvais sort » de sa mère ou ayant hérité des pouvoirs de celle-ci.

Ces éléments permettent d'élaborer de nouvelles hypothèses relatives à la dynamique familiale :

- 1) Est-ce que Sophie et sa mère sont considérées comme des sorcières par leur communauté, ce qui expliquerait la distance que prend la belle-mère face à celles-ci? Cette distance est-elle causée par la méfiance ou la crainte?
- 2) Si Sophie est considérée comme une sorcière, de quelle façon en a-t-on pris soin pendant son enfance? Est-ce que l'enfant a été stigmatisée, ignorée ou victime de mauvais traitements? Comment était-elle considérée dans la famille, d'autant plus qu'elle est née d'une union passagère?
- 3) Au plan développemental, est-ce que la technique d'avortement utilisée par la mère peut avoir laissé des séquelles neuropsychologiques chez l'enfant? On se questionne à ce sujet car Sophie présente des difficultés de compréhension qui entraînent des échecs scolaires.

Dans un deuxième temps, suite à la rencontre avec les parents, j'ai rencontré Sophie pour aborder avec elle son histoire personnelle et familiale. Tout d'abord, la jeune fille a de la difficulté à réaliser le génogramme, ne se rappelant plus des prénoms de certains membres de sa famille. Aussi, elle garde de vagues souvenirs de son enfance en Afrique et, même en abordant des événements spécifiques (par exemple les rencontres avec sa mère), elle demeure en surface. Cela semble étonnant puisque, ayant immigré à l'âge de 12 ans, elle a passé toute son enfance avec sa famille au pays d'origine. Son attitude donne l'impression que cette jeune fille n'a pas développé d'appartenance significative avec quiconque. Toutefois, il est certain qu'elle projette une image idéalisée de sa mère, car elle demeure pour elle la seule personne significative dans sa vie (avec son père), malgré la quasi-absence de contacts avec elle pendant son enfance. D'ailleurs, celle-ci ne connaît pas les trois autres enfants de sa mère qui seraient décédés, ou encore elle ne veut pas en parler.

En résumé, de nouvelles hypothèses émergent suite à l'élaboration de l'histoire familiale. Toutefois, comme certaines de celles-ci concernent des sujets tabous tels que la sorcellerie, je ne peux aborder ces éléments sans l'établissement d'un bon lien de confiance avec la famille. Pour ouvrir le dialogue et aborder ces sujets de façon non-

menaçante, je ferai des liens avec mon expérience en Afrique de l'Ouest, de façon à démontrer mon ouverture face à leurs schèmes de référence culturels.

### ***Parcours migratoire***

L'élaboration du parcours migratoire a permis d'émettre de nouvelles hypothèses sur la dynamique familiale, en lien avec un événement particulier qui a précédé la migration. Le père a expliqué que, quelques jours avant le départ d'Afrique, Sophie a consulté un marabout avec sa mère. Ce dernier lui aurait conseillé de ne pas quitter l'Afrique avec sa belle-mère, de s'en éloigner et d'éviter tout contact avec elle. Les parents ont expliqué que, dans plusieurs pays d'Afrique, on croit que le marabout détient des pouvoirs de voyance, comme un sorcier ou un chaman. Ainsi, selon leurs schèmes de référence culturels, l'épisode du marabout pourrait expliquer la volonté de Sophie de demeurer en famille d'accueil et son refus catégorique de retourner au domicile familial, afin de s'éloigner de sa belle-mère, comme le lui a conseillé le marabout.

Un autre aspect important en lien avec le parcours migratoire concerne le départ d'Afrique, qui s'est fait dans la discorde entre la famille maternelle et celle de la belle-mère. À l'aéroport, la mère a refusé de confier sa fille à la belle-mère, par manque de confiance. À partir de ces informations, il est possible d'émettre deux autres hypothèses :

- 1) Le refus de la jeune de retourner à la maison pourrait s'expliquer par son schème de références culturelles (croyances reliées au marabout, à la sorcellerie).
- 2) Sophie peut refuser de s'investir auprès de sa belle-mère, n'ayant pas reçu l'accord de sa mère. Elle se retrouve donc dans un conflit de loyauté face à cette dernière.

### ***Dynamique familiale***

L'approfondissement de l'histoire familiale et du parcours migratoire a permis de mieux comprendre la dynamique familiale, qui semble complexe. Tout d'abord, la relation entre Sophie et sa mère reste confuse : la jeune semble idéaliser sa mère, qui demeure pour elle une des personnes les plus significatives dans sa vie, malgré l'absence de contacts entre elles depuis l'enfance. Par l'idéalisation qu'elle lui porte, Sophie est

ambivalente face à sa belle-mère. Celle-ci réagit fortement à ce rejet, attitude qui envenime les conflits.

Concernant la relation entre la belle-mère et Sophie, elle peut être influencée par des croyances culturelles relatives à la sorcellerie. D'une part, est-ce que la belle-mère attribue à l'enfant et à sa mère des pouvoirs de sorcellerie? D'autre part, selon la belle-mère, la mère croit que celle-ci a envoûté le père de Sophie, ce pourquoi le père a décidé d'immigrer au Canada avec la belle-mère, et non avec elle. La belle-mère et le père ne comprennent pas ces accusations de sorcellerie, auxquelles ils disent ne pas croire.

Concernant le père, il a reconnu l'enfant dès qu'il a su sa naissance et il s'est toujours impliqué auprès d'elle. Il a aussi toujours gardé contact avec la mère, malgré l'absence de relation entre eux et la différence notoire entre leurs statuts sociaux respectifs. Ainsi, plutôt que d'ignorer l'enfant et de poursuivre ses études, le père a accepté de reconnaître cet enfant, issu d'une relation passagère avec une femme d'un milieu pauvre, lui qui provient d'une famille aisée et respectée. Encore aujourd'hui, malgré les difficultés familiales, les préoccupations associées et l'atteinte à leur honneur familial (commérages au sein du quartier et dans leur communauté culturelle), le père souhaite que Sophie revienne à la maison, alors que c'est elle qui a signalé les parents, geste qui porte atteinte à l'autorité parentale. Pour quelle raison le père s'investit-il auprès de Sophie? Au moment de terminer ce stage, nous n'avons pu éclaircir la dynamique véritable entre le père et sa fille.

### ***Contacts avec l'Afrique***

Au cours du processus de médiation interculturelle, le père a accepté de contacter la famille élargie demeurée en Afrique, afin de mieux comprendre la situation actuelle mais aussi pour recevoir des conseils face à leurs difficultés. Tout d'abord, il a souhaité contacter l'oncle maternel (frère de la mère), en qui il a confiance. Celui-ci l'a informé que les comportements de Sophie lui rappellent ceux de sa mère biologique, lorsqu'elle était enfant. Cette information me questionne sur les comportements de la jeune, à savoir s'ils sont reliés à des causes neuropsychologiques : facteurs héréditaires ou génétiques reliés à la santé mentale ou autre? Le père a aussi contacté sa sœur qui a hébergé Sophie

de 6 à 11 ans et qui, tel qu'expliqué précédemment, a mentionné la présence de difficultés comportementales dès l'enfance.

Au cours du suivi, j'ai directement contacté la mère biologique de Sophie, pour l'impliquer dans le processus de médiation interculturelle, étant partie intégrante de la situation familiale, mais aussi essentielle pour la recherche de solutions. Je souhaite aussi connaître sa compréhension et sa perception de ce qui se passe au Québec. Ces discussions téléphoniques avec la mère ont été discutées préalablement avec le père et la belle-mère, qui se disent en accord avec cette démarche. Selon la mère, les difficultés de Sophie sont causées par la belle-mère, car celle-ci la maltraiterait. Toutefois, elle ne donne pas les raisons qui expliquent la situation, ne me donnant pas accès à son schème de référence. Concernant sa conception de l'aide que le CJM-IU peut apporter à Sophie, elle soutient que sa fille doit demeurer dans sa famille d'accueil pour favoriser son bien-être. Je lui explique toutefois que Sophie présente aussi des difficultés en famille d'accueil, mais celle-ci maintient son discours. Ainsi, ces discussions nous éclairent peu.

J'aborde avec la mère un aspect important : Sophie m'a confié, ainsi qu'à son père, qu'elle voit des « fantômes » depuis quelques mois, qu'elle décrit comme une petite fille qui la visite pendant la nuit, l'empêchant de dormir. Le père se dit inquiet de ces révélations et il en a discuté avec son propre père, au pays d'origine. Ce dernier lui a conseillé d'en parler avec la mère car il lui semble que ce genre de situation s'est déjà passé dans la famille maternelle. Il donne aussi le conseil de consulter un prêtre qui pourrait exorciser Sophie, si les visions continuent. Ainsi, avec l'accord du père, j'aborde ce sujet avec la mère. Celle-ci me dit qu'elle est au courant de cette situation et qu'elle a consulté un marabout, pour tenter d'éloigner les mauvais esprits de sa fille, par des prières. Elle me demande aussi de prier pour Sophie, afin d'éloigner les esprits. Encore une fois, la mère demeure en surface quant aux explications données et face à sa perception de la situation.

Pour terminer, mentionnons qu'un ami du père a contacté la mère, vers la fin de notre stage. Cet ami connaît la situation familiale et il a accepté de jouer un rôle d'intermédiaire entre la mère et le père. Celui-ci a discuté avec la mère, qui a accepté de parler au père - car elle refusait depuis plusieurs mois les contacts avec lui. Ainsi, les parents ont discuté de la situation de Sophie et des difficultés qui persistent malgré le

placement en famille d'accueil. La mère a modifié sa perception de la situation et elle s'est dite plus ouverte à ce que Sophie retourne au domicile familial, si c'est pour son bien-être. Suite à cet épisode, j'ai de nouveau contacté la mère pour en discuter. Celle-ci m'a confirmé être d'accord à un retour éventuel de Sophie au domicile familial, mais soutient qu'elle a encore des craintes face à la belle-mère. Je lui ai expliqué la prise en charge par le Centre jeunesse et que l'intervenante poursuivra son travail auprès de la famille, même suite au retour de Sophie, pour s'assurer de son bien-être. Ces explications ont pu rassurer la mère et favoriser son implication au suivi. De plus, suite aux contacts avec le père, il y a eu un contact téléphonique entre la mère et la belle-mère. Toutefois, cette discussion n'a pas permis de régler la situation conflictuelle qui perdure entre elles et dont la mère semble porteuse.

### ***Rencontres avec Sophie***

J'ai réalisé quelques rencontres de médiation interculturelle seule avec Sophie, pour mieux comprendre sa compréhension de la situation et sa conception de l'aide que le Centre jeunesse peut lui apporter. Toutefois, à chaque rencontre, Sophie ne faisait que répondre brièvement à mes questions, se résumant parfois à « oui », « non » ou « je ne sais pas ». Il a été difficile d'atteindre les objectifs fixés avec la jeune et je n'ai pas été en mesure d'établir un lien de confiance avec elle, si minime soit-il. Sophie se conformait au processus de médiation car elle acceptait de me rencontrer, mais sans plus. Ainsi, je n'ai pu vérifier les hypothèses émises quant au marabout, à la sorcellerie ou autre. À chaque fois, Sophie répondait à peine à nos questions ou disait qu'elle ne savait pas.

D'ailleurs, il en a été de même avec les intervenantes psychosociales du Centre jeunesse, qui trouvaient difficile d'entrer en relation avec la jeune. Les évaluations psychologique et pédopsychiatrique pourront nous éclairer sur le fonctionnement psychique de la jeune, permettant d'adapter le style d'intervention à des besoins particuliers, s'il y a lieu.

### ***Évaluations demandées***

Une première évaluation psychologique a été demandée par l'intervenante attitrée au dossier, à l'automne 2010, afin de mieux comprendre la dynamique interne de la jeune

et d'évaluer les fonctions cognitives. Au moment où se terminait le stage, ce rapport en psychologie n'avait toujours pas été reçu. Les résultats de l'évaluation s'avèrent essentiels pour le cheminement scolaire de Sophie, d'autant plus que nous savons maintenant que ses difficultés scolaires ne sont pas reliées à des difficultés d'adaptation car elles sont présentes depuis son enfance en Afrique.

Une seconde évaluation a été demandée au cours du processus de médiation interculturelle, cette fois en pédopsychiatrie, qui a été recommandée par un ethnopsychiatre. Cette évaluation est motivée tout d'abord par les propos de Sophie quant aux fantômes qu'elle verrait : est-ce relié à son schème culturel, ses croyances, des mensonges ou encore est-ce relié à la santé mentale (hallucinations)? Cette évaluation est aussi demandée pour comprendre le fonctionnement psychique de Sophie, car le sens de ses propos, de ses comportements et attitudes sont difficiles à saisir, tant pour moi, pour les professionnels au dossier que pour les parents. Par exemple, lorsqu'elle fugue, elle donne l'impression de ne pas comprendre ce qu'elle a fait ou encore elle semble ne pas se rappeler pas de l'endroit où elle était, ni avec qui : est-ce des mensonges, une recherche d'attention, une forme de dissociation/absences ou des mécanismes de défense pour fuir sa réalité (déli, fabulation)? Finalement, les propos tenus par l'oncle maternel sur certaines ressemblances de comportement entre Sophie et sa mère sont questionnant.

En résumé, une évaluation pédopsychiatrique nous permettra de savoir dans quelle mesure les comportements de Sophie sont reliés à l'aspect culturel, à la santé mentale ou à d'autres facteurs. Considérant la particularité de cette situation, nous avons demandé que l'évaluation soit réalisée par un ethnopsychiatre, sensible aux aspects culturels.

### **Apport du processus de médiation interculturelle dans ce dossier**

Le processus de médiation interculturelle s'est déroulé sur une période de six mois, permettant de :

- 1) Mieux comprendre la situation actuelle en faisant des liens continus entre l'Afrique et le Québec, à partir de l'histoire familiale et du parcours migratoire. Les éléments qui sont ressortis de ces rencontres ont permis d'élaborer de nouvelles hypothèses face à la dynamique familiale ainsi que face aux difficultés de Sophie. Cela a permis de comprendre différemment la situation et de mettre en

place des interventions cohérentes, en plus de demander une évaluation en pédopsychiatrie.

- 2) Redonner une place aux parents (père, mère et belle-mère) en les impliquant dans le suivi et en faisant d'eux des collaborateurs dans l'intervention. Les parents ont réalisé l'importance qu'ils ont dans la recherche de solutions et ils sont devenus des partenaires actifs, facilitant le suivi pour l'intervenante psychosociale.
- 3) Il y a eu quatre changements d'intervenants entre les mois de septembre 2010 et d'avril 2011. Mon implication continue et régulière dans ce dossier, pendant cette période, a favorisé une stabilité auprès de la famille et une continuité dans les interventions, d'autant plus qu'il s'agit d'une situation complexe. De plus, cela a permis aux parents de se référer à une personne stable à travers tous ces changements. Pour les nouveaux intervenants au dossier, ceux-ci ont pu me consulter tout au long de l'intervention, leur permettant ainsi d'avoir une idée globale de la situation et de comprendre les interventions réalisées depuis octobre.
- 4) En me basant sur mon expérience personnelle et professionnelle en Afrique de l'Ouest et en faisant des liens entre leur réalité et ce que j'avais connu là-bas, les parents se sont sentis plus à l'aise d'ouvrir sur des sujets tabous tels que la sorcellerie, l'exorcisme, les croyances, les valeurs, etc. En abordant ces sujets, il a été possible d'élaborer de nouvelles hypothèses qui, autrement, n'auraient peut-être pas été abordées.

Au moment de terminer le stage de médiation interculturelle, la situation familiale avait évolué de façon positive. Tout d'abord, la collaboration des parents s'est beaucoup améliorée, car les résistances ont pu être désamorçées dès l'amorce du processus de médiation. Concernant la mère en Afrique, son implication dans l'intervention s'est aussi accentuée en la contactant de façon plus régulière. De cette façon, nous souhaitons favoriser une certaine cohérence entre les interventions du Centre jeunesse et les propos que tient la mère à sa fille, pour que le sens des discours tenus par les différents acteurs soit relativement le même. Malgré tout, plusieurs questionnements demeurent, principalement concernant le fonctionnement psychique de Sophie : À quoi sont reliés ses comportements et ses attitudes face à sa belle-mère, son père et sa mère? Ces aspects doivent être évalués par un pédopsychiatre, car ils demandent une expertise particulière. Cela nous permettra de mettre en place des services qui répondent aux réels besoins de la jeune, en plus de permettre aux intervenants et aux parents de mieux comprendre la jeune.