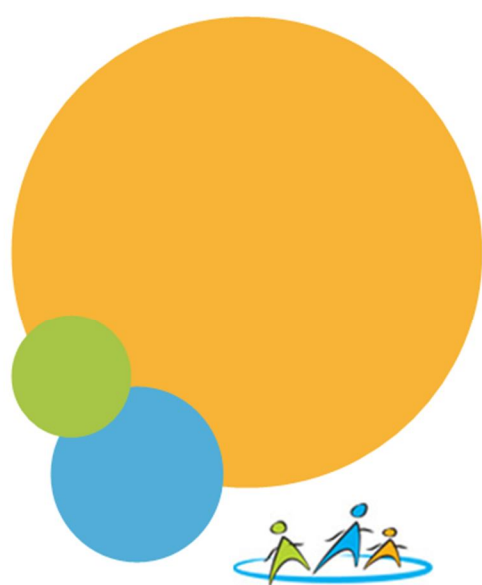


Tous ensemble pour faire une différence



GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT DES NOUVEAUX ARRIVANTS: document de travail

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|----|
| PRÉSENTATION DE LA TABLE ENFANCE JEUNESSE FAMILLE | 9 |
| <i>Historique</i> | 9 |
| <i>Les objectifs</i> | 9 |
| REMERCIEMENTS..... | 11 |
| INTRODUCTION..... | 13 |

LES COMMUNAUTÉS CULTURELLES

| | |
|--|----|
| COMMUNAUTÉ COLOMBIENNE | 17 |
| <i>Historique et situation géographique</i> | 17 |
| <i>Habitudes de vie</i> | 18 |
| <i>Famille</i> | 18 |
| <i>Éducation et scolarisation</i> | 19 |
| <i>Relations interpersonnelles, vie sociale, traditions et travail</i> | 19 |
| <i>Religion et fêtes populaires</i> | 20 |
| <i>Parcours migratoire</i> | 20 |
| COMMUNAUTÉ IRAKIENNE | 21 |
| <i>Histoire et emplacement géographique</i> | 21 |
| <i>Culture</i> | 22 |
| <i>Famille et autorité</i> | 23 |
| <i>Scolarisation/Francisation</i> | 24 |
| <i>Religion</i> | 25 |
| <i>Parcours migratoire</i> | 25 |
| COMMUNAUTÉ CONGOLAISE..... | 27 |
| <i>Histoire de la République démocratique du Congo</i> | 27 |
| <i>La première guerre du Congo (1996-1997)</i> | 28 |
| <i>La deuxième guerre du Congo</i> | 28 |
| <i>Habitudes de vie</i> | 29 |
| <i>Langues</i> | 29 |



| | |
|---|----|
| <i>Famille et méthodes éducatives</i> | 29 |
| <i>Particularités</i> | 30 |
| <i>Scolarisation</i> | 30 |
| <i>Religion</i> | 31 |
| <i>Parcours migratoire</i> | 31 |
| COMMUNAUTÉ AUTOCHTONE | 32 |
| <i>Histoire des Premières Nations et Inuits du Québec</i> | 32 |
| <i>Premiers contacts</i> | 32 |
| <i>Conquête Anglaise</i> | 33 |
| <i>Loi sur les Indiens et politique d'assimilation</i> | 33 |
| <i>Pensionnats autochtones</i> | 34 |
| <i>Les Autochtones aujourd'hui</i> | 34 |
| <i>Les Nations présentes à Trois-Rivières</i> | 35 |
| <i>Vie sociale</i> | 35 |
| <i>Méthodes éducatives/éducation</i> | 36 |
| <i>Spiritualité et religion</i> | 36 |
| <i>Parcours de la communauté à la ville</i> | 37 |
| <i>Sources</i> | 37 |

LES BONNES PRATIQUES

| | |
|---|----|
| LES BONNES PRATIQUES..... | 41 |
| L'ARRIVÉE AU CANADA..... | 42 |
| <i>Les chocs</i> | 42 |
| <i>Problématiques observées</i> | 48 |
| UNE VISION COMMUNE | 50 |
| <i>Approche d'intervention</i> | 50 |
| <i>L'empowerment, le pouvoir d'agir, la remise en mouvement</i> | 53 |
| <i>Le partenariat et les mandats de chacun</i> | 54 |
| <i>Le projet de vie</i> | 56 |
| <i>L'importance du français au Québec</i> | 57 |
| <i>La création d'un réseau social</i> | 59 |



| | |
|---|----|
| INTERVENTIONS ET ACTIONS GAGNANTES | 61 |
| <i>Accueil</i> | 61 |
| <i>Communication efficace</i> | 62 |
| <i>Interprétariat</i> | 63 |
| <i>Images et pictogrammes</i> | 64 |
| <i>Médiateur culturel</i> | 65 |
| <i>Lien de confiance</i> | 65 |
| <i>La collecte de données, l'évaluation et les attentes</i> | 67 |
| <i>Le Carnet projet de vie</i> | 70 |
| <i>L'accompagnement</i> | 71 |
| <i>La motivation</i> | 76 |
| <i>De succès en succès</i> | 80 |
| <i>La concertation</i> | 81 |
| ATTITUDES GAGNANTES..... | 83 |
| <i>Axé sur le positif</i> | 83 |
| <i>Écoute</i> | 83 |
| <i>L'empathie et les limites</i> | 84 |
| <i>La conscience de soi et l'ouverture</i> | 85 |
| CONCLUSION | 87 |
| RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES..... | 88 |
| LEXIQUE..... | 89 |
| <i>Comité de travail et de rédaction</i> | 91 |
| <i>Soutien au développement du projet : lecture et commentaires</i> | 91 |
| <i>Crédits photos</i> | 91 |
| PARCOURS MIGRATOIRE SELON LE MICC | 92 |

LES MÉTHODES ÉDUCATIVES

| | |
|--|----|
| MÉTHODES ÉDUCATIVES ALTERNATIVES | 95 |
| <i>Préambule</i> | 95 |
| <i>Observer</i> | 95 |
| <i>Comprendre</i> | 95 |



| | |
|---------------------------|----|
| <i>Sensibiliser</i> | 97 |
| <i>Soutenir</i> | 99 |
| <i>Référer</i> | 99 |

VIOLENCE CONJUGALE

| | |
|---|-----|
| VIOLENCE CONJUGALE | 103 |
| <i>Préambule</i> | 103 |
| <i>Définition de la violence conjugale</i> | 103 |
| <i>Le dépistage de la violence conjugale consiste</i> | 103 |
| <i>L'intervention féministe en violence conjugale</i> | 103 |
| OBSERVER..... | 104 |
| COMPRENDRE..... | 104 |
| <i>Les barrières liées à la dénonciation de la violence</i> | 105 |
| LES FORMES DE VIOLENCE CONJUGALE..... | 106 |
| <i>La violence psychologique</i> | 106 |
| <i>La violence verbale</i> | 106 |
| <i>La violence physique</i> | 106 |
| <i>La violence sexuelle</i> | 107 |
| <i>La violence économique</i> | 107 |
| <i>La violence spirituelle</i> | 107 |
| <i>La violence sociale</i> | 107 |
| SENSIBILISER..... | 107 |
| <i>Le cycle de la violence</i> | 107 |
| <i>Les conséquences</i> | 109 |
| <i>Les conséquences sont nombreuses</i> | 109 |
| SOUTENIR | 109 |
| RÉFÉRER..... | 110 |
| BIBLIOGRAPHIE | 111 |



| | |
|-------------------------------|-----|
| LES PICTOGRAMMES | 115 |
| LE CARNET PROJET DE VIE | 119 |
| LEXIQUE | 121 |





Ville de Trois-Rivières



Rue des Forges



PRÉSENTATION DE LA TABLE ENFANCE JEUNESSE FAMILLE

La Table enfance, jeunesse, famille de Trois-Rivières est un regroupement d'organismes qui agit de concert avec les partenaires du milieu. Elle a pour priorité de promouvoir la qualité de vie psychosociale des enfants et des adolescents 0-18 ans ainsi que leur famille, en favorisant l'accessibilité à des services répondant à leurs besoins.

HISTORIQUE

À l'origine, deux Tables étaient formées individuellement et ciblaient des groupes d'âges différents selon la clientèle en demande dans leur secteur. Une Table concernait la population âgée entre 0 et 5 ans tandis que la deuxième regroupait les 0 à 18 ans. C'est en 2009 que les deux instances se réunirent pour former la Table enfance, jeunesse, famille de Trois-Rivières qui regroupe les jeunes de 0 à 18 ans ainsi que les familles. La fusion concerne les mêmes partenaires, le même mandat, mais la clientèle s'avère plus vaste. La Table permet maintenant de rassembler les organismes et de toucher une plus grande partie de la population.

LES OBJECTIFS

- Favoriser les initiatives de concertation entre les organismes membres par la tenue de réunions d'échanges, d'information et de formations.
- Élaborer ou collaborer avec les partenaires du milieu à la conception, la planification ou la mise en œuvre d'activités et d'actions ayant un impact sur la qualité de vie des familles.
- Susciter des actions visant à faire connaître les services offerts par les organismes membres de la Table.

REMERCIEMENTS

La Table enfance, jeunesse, famille de Trois-Rivières remercie chacun des membres des organismes faisant partie de sa table et qui a participé de près ou de loin à l'élaboration de ce document de travail :

- Centre d'Aide aux Victimes d'Actes Criminels (CAVAC) de la Mauricie
- Centre communautaire de Loisirs Jean-Noël Trudel
- Centre d'Aide aux Personnes en Difficulté (C.A.P.E.D.)
- Centre Ressource Naissance
- COMSEP
- CPE La Maisonnée
- CPE Le Cerf-volant
- CPE Les Petits Collégiens
- Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de Trois-Rivières
- ESPACE Mauricie
- IDE Trois-Rivières
- Maison des familles du Rivage
- Maison des Grands-parents de Trois-Rivières
- Maison Le FAR
- Maternaide du Québec
- Office municipal d'habitation (OMH) de Trois-Rivières
- Point de services pour les autochtones de Trois-Rivières
- Ressource FAIRE
- Service d'accueil des nouveaux arrivants (SANA)
- Trois-Rivières en action et en santé (TRAS)

Toutes les personnes ayant travaillé à l'élaboration du document sont nommées au début de chacune des sections de celui-ci.

La Table enfance, jeunesse, famille remercie particulièrement la direction et le personnel du SANA pour sa collaboration indéfectible à l'élaboration de la section concernant les principales communautés culturelles de Trois-Rivières ainsi qu'à celles des méthodes éducatives alternatives et du carnet « *Mon projet de vie* ».

De plus, tous les membres de la Table enfance, jeunesse, famille de Trois-Rivières saluent le travail colossal accompli par madame Francine Vivier, du CPE Les Petits Collégiens responsable de la mise en page de ce document ainsi qu'à mesdames Marielle Houde, enseignante et bénévole pour la première lecture et Diane Tremblay d'ESPACE Mauricie pour la relecture et les commentaires constructifs afin d'assurer une uniformité des textes.

Aussi, les coûts d'impression de ce document auraient été difficilement possibles sans la généreuse participation des cinq organismes et établissement de Trois-Rivières suivants : IDE, OMH, SANA, CAVAC et CSSS ! Merci ! Merci ! Merci !





INTRODUCTION

Les documents ont été réalisés dans le cadre d'un projet de la Table Enfance Jeunesse Famille de Trois-Rivières.

L'aspect visuel a été uniformisé aux couleurs de la Table. Le contenu est le fruit de la réflexion, du vécu et du travail des différents intervenants des organismes œuvrant auprès des familles. Nous sommes conscients que ces outils sont perfectibles. Ils sont le reflet de ce que vivent les intervenants à ce moment-ci de leur carrière. Les expériences, les commentaires et les connaissances à venir bonifieront ce petit guide.

Nous avons souhaité partager avec l'ensemble des intervenants du réseau de Trois-Rivières, ce guide rempli d'outils, d'information, et de réflexions qui ont engendré pour nous un mouvement de conscientisation, de réflexion et d'actions en regard de l'intervention auprès des nouveaux arrivants. Vous pouvez utiliser, adapter les éléments vus dans ce guide en fonction de votre rôle, de votre réalité.

Nous vous souhaitons une belle aventure !



LES COMMUNAUTÉS CULTURELLES

MEMBRES DU COMITÉ

Valérie Jubainville, Point de services pour les
Autochtones de Trois-Rivières

Sylvie Giroux, CPE La Maisonnée

Esther Leduc, CSSS de Trois-Rivières

Francine Vivier, CPE/BC Les Petits Collégiens

Relecture

Céline Bordeleau, CAVAC

COMMUNAUTÉ COLOMBIENNE

Les informations suivantes ont été recueillies lors de rencontres avec M. Ivan Suaza (2 et 5 juillet 2013) et avec Mme Paula Lopera (13 novembre 2013).

HISTORIQUE ET SITUATION GÉOGRAPHIQUE



La Colombie, dont la capitale est Bogota, est séparée du Panama depuis 1903. Elle est bordée à la fois par l'océan Atlantique et l'océan Pacifique. La côte atlantique fut surtout peuplée par les Espagnols, tandis que la côte du pacifique l'a été par l'immigration des esclaves africains.

En 1948 éclate une guerre civile (non reconnue officiellement). En 1964, une fausse démocratie s'installe avec le Front national et l'on voit apparaître des groupes de guérilleros. Le 19 avril 1970, des élections démocratiques ont lieu mais sont truquées, ce qui amènera un mouvement de protestation pour dénoncer le gouvernement au pouvoir. C'est à partir de cette époque que des milliers de personnes disparaîtront. Encore aujourd'hui, seules les familles font des recherches pour retrouver un de leurs membres disparus, ce qui amène une augmentation de la méfiance des Colombiens envers les autorités. Vers 1980, la mafia fait son apparition et offre une forme de « protection » aux propriétaires de cultures de cocaïne. La violence est de plus en plus présente et des groupes paramilitaires apparaissent en milieu rural. On voit également apparaître des enfants soldats. Ceux qui dénoncent la situation sont assassinés ou disparaissent. Le Tribunal de La Haye a condamné des dirigeants reconnus coupables du meurtre de citoyens ayant dénoncé la corruption de leur pays. L'argent facilement gagné et accessible par le commerce de la cocaïne crée une fausse économie en Colombie. Les Américains ont dû intervenir afin de ralentir l'importation de cocaïne sur leur territoire. Actuellement, le marché de la cocaïne continue de proliférer en Colombie, mais de façon plus discrète.

La violence et la guerre civile sont présentes en Colombie depuis près d'une cinquantaine d'années, ce qui a pour effet d'entretenir et d'augmenter la pauvreté et la famine. Plus de la moitié des habitants vivent sous le seuil de pauvreté. Cette réalité est cependant peu médiatisée. En 1999 seulement, plus de 36 000 personnes ont connu une mort violente en Colombie, sans compter les milliers d'enlèvements qui ont lieu chaque année. De plus, près de trois millions de personnes ont été déplacées par les combats, les FARC ou les paramilitaires.

Source : <http://www.radio-canada.ca/nouvelles/dossiers/colombie/geo.html>



HABITUDES DE VIE

En Colombie, le déjeuner se prend très tôt et en famille. Les journées de travail sont plus longues, dues au fait que certaines personnes cumulent deux emplois. Cela fait en sorte que le souper se prend plus tard, vers 20h00. Les repas se font à partir d'aliments frais, les aliments en conserve n'étant pas utilisés.

Bien que donnant l'impression d'être un pays machiste, la Colombie fonctionne sous un régime plutôt matriarcal. Étant donné que la mère est souvent présente à la maison pour éduquer ses enfants, c'est généralement elle qui fait les repas et voit aux tâches ménagères. Par contre, on voit de plus en plus un partage des responsabilités entre les conjoints.

Les habitudes de vie sont très reliées à la température. Les discussions se basent sur la vie quotidienne. Les enfants jouent beaucoup dehors. Il y a peu ou pas de jeux vidéo. Les règles de vie en société diffèrent de celles du Québec. Par exemple, les gens n'ont pas coutume d'enlever leurs souliers lorsqu'ils entrent dans une maison.

En Colombie, le temps d'attente aux urgences est de 2 à 3 heures; on peut alors facilement comprendre que les nouveaux arrivants soient déroutés de constater qu'au Québec le temps d'attente puisse atteindre 8 à 12 heures.

FAMILLE

Les Colombiens ont un sens élevé de la famille, qui est considérée comme une richesse et qui procure un lien d'appartenance très fort. Les jeunes deviennent matures et autonomes tôt dans leur vie. Étant donné l'importance des valeurs familiales, la grossesse d'une jeune fille est rarement considérée comme étant catastrophique. Les enfants se font idéalement garder par les membres de la famille et non par des étrangers.

Le modèle éducatif en est un d'autorité parentale, pouvant aller jusqu'aux corrections physiques. La punition physique est acceptée en Colombie, mais pas la violence. La protection des enfants est assurée par l'«Institut colombien de protection de la famille». Les parents colombiens démontrent une bonne ouverture à reconsidérer leurs façons de faire au sujet de l'autorité parentale et à opérer des changements, bien qu'ils trouvent les Québécois plutôt permissifs.

Parallèlement à l'éducation des enfants, il n'est pas normal pour la communauté colombienne que les grands-parents soient placés dans des maisons d'hébergement. Tout est mis en œuvre pour qu'ils demeurent à la maison avec les enfants. L'attachement à la famille se traduit jusque dans l'immigration, alors que la personne ayant quitté le pays continue de contribuer financièrement au soutien de sa famille demeurée sur place.

Cet engagement se reflète également dans le mariage, qui est un sacrement très respecté. Les gens sont généralement affectueux et démonstratifs, et la séparation est rare même en cas



de mésentente, par souci de stabilité pour les enfants. Les rôles traditionnels hommes / femmes commencent à s'inverser, mais sont encore liés au niveau financier de la famille.

ÉDUCATION ET SCOLARISATION

Le système scolaire est composé de 4 niveaux allant du primaire aux études supérieures et techniques. On retrouve également au secondaire des concentrations à caractère commercial ou administratif. Il existe des établissements tant publics que privés. Même si l'école est obligatoire, ce ne sont pas tous les enfants qui y ont accès, dépendamment des régions. Par exemple, l'accès à l'école est plus difficile en milieu rural, où il n'y a pas d'enseignants et où on peut retrouver la présence de la guérilla.

| Système scolaire primaire et secondaire | | | | |
|---|------------|-----------------|-------------------|------------------|
| Âge | 3 à 5 ans | 6 à 10 ans | 11 à 14 ans | 15 à 16 ans |
| Niveau | Preescolar | Básica primaria | Básica secundaria | Media vocacional |

Source Wikipedia

Il existe deux types d'horaire scolaire, soit de 7h à 12h ou de 12h à 17h. Seules les écoles privées ont un horaire de 7h à 5h et offrent également des concentrations en langues, sports, etc. Les classes comprennent de 35 à 45 élèves dont certains peuvent avoir des difficultés d'apprentissage. Il s'agit d'ailleurs d'une problématique de plus en plus fréquente. En milieu rural, l'enseignante est multiniveau. L'année scolaire se déroule de janvier à décembre, avec une période de vacances de 3 semaines en juin et 1 semaine en octobre. Il n'y a pas d'école durant la semaine Sainte.

La famille élargie participe à l'éducation des enfants. Les études sont une valeur très importante pour les Colombiens. Il est favorisé que leurs enfants continuent leurs études au lieu d'aller travailler. Dans la mesure du possible, les parents payent les études de leurs enfants, ce qui permet à ces derniers de se concentrer sur les études. Les parents diront que ce qu'ils veulent dans la vie, c'est que leurs enfants réussissent à l'école. L'éducation est vitale. C'est un honneur, une fierté, une réussite familiale.

RELATIONS INTERPERSONNELLES, VIE SOCIALE, TRADITIONS ET TRAVAIL

La valorisation des études a toutefois amené une problématique sur le marché du travail, par la surreprésentation de professionnels qualifiés. Beaucoup d'employeurs ont de la difficulté à trouver des employés dans des secteurs techniques ou non spécialisés. Le salaire minimum est de 1\$ à 2\$ l'heure et peut représenter 250\$ par mois. Les femmes colombiennes ayant un rôle important dans l'éducation des enfants, plusieurs d'entre elles aimeraient avoir un service de garde en milieu familial. Cela constitue pour elles une façon d'avoir un emploi convenable. Le coût de la vie étant élevé, les gens doivent déboursier beaucoup pour la nourriture, l'électricité, le téléphone, ce qui fait qu'avoir une voiture devient un luxe. La



semaine de travail s'échelonne du lundi au jeudi. La religion étant très présente dans la vie des Colombiens, il y a beaucoup de congés fériés et plusieurs sont reliés à un Saint.

Les Colombiens sont très hospitaliers, et la famille qui reçoit ses proches se fait un point d'honneur à tout préparer elle-même sans rien demander aux autres. Lorsqu'une personne de leur entourage se présente, ils vont l'inviter à partager leur repas. Les gens n'ont pas l'habitude d'annoncer leur visite, ils arrivent sans prévenir et sont les bienvenus chaque fois.

La Colombie n'offre pas de programmes sociaux à sa population. Le peuple doit se débrouiller pour assurer sa survie. Les gens ont beaucoup développé leur imagination et sont donc très créatifs. Ils sont orgueilleux et très fiers. Ils sont motivés à relever des défis et à prendre des risques.

Le concept d'aide existe en Colombie. Ils sont habitués à la solidarité. Les Colombiens sont des personnes respectueuses de l'autorité en général et ils sont très reconnaissants du support qu'ils reçoivent de leur communauté d'accueil. Cependant, lorsque les Colombiens arrivent au Québec, plusieurs font face à un conflit de valeurs. Les Colombiens qui demeurent au Québec depuis plusieurs années se sont adaptés à la culture québécoise et les nouveaux arrivants peuvent avoir un choc en voyant que leurs compatriotes ont changé.

RELIGION ET FÊTES POPULAIRES

La religion catholique est majoritairement pratiquée par la population, qui est très pratiquante. On remarque la présence de plusieurs églises dans le pays. La fête de Noël prend une grande importance et se vit en groupe. Les gens font des prières et chantent avec les enfants. On décore beaucoup à l'extérieur et la crèche de l'enfant Jésus doit être la plus belle d'une famille à l'autre. Il s'agit d'un rituel très présent chaque année du 16 au 24 décembre.

Au niveau des fêtes populaires, les Colombiens fêtent également l'Halloween, surtout les enfants. Ceux-ci se promènent dans le quartier vêtu de leur costume. La préparation des costumes se fait à l'école tout au long de l'année. La transmission des traditions du pays se fait oralement, par le conte.

PARCOURS MIGRATOIRE

De 2000 à 2003, près de ½ million de Colombiens ont fui vers l'Équateur, où ils peuvent transiter plusieurs années (de 5 à 7 ans). Ils ne sont pas les bienvenus et sont souvent en mode de survie, et victimes de la colère du peuple équatorien dont le petit territoire a été complètement envahi. En 2000, une première cohorte de réfugiés est arrivée au Québec. Pour plusieurs, qui avaient une connaissance de base de la langue anglaise, la destination choisie fut l'Ontario ou d'autres régions du Canada anglais.



COMMUNAUTÉ IRAKIENNE

Les informations suivantes ont été recueillies lors de la rencontre au SANA avec Mme Hind Farouk le 9 mai, 7 juin et 24 octobre 2013

HISTOIRE ET EMBLEMMENT GÉOGRAPHIQUE



Le nom Irak dérive du terme persan Erak, qui signifie "bas-Iran". Conquis par les Arabes, l'Irak fut un temps le centre du monde musulman. La Mésopotamie est une des premières régions conquises par les Arabes musulmans au VII^e siècle. C'est après la sanglante bataille de Kerbala que se situe le point de départ de l'opposition entre sunnites et chiites.

L'Irak redevient ensuite un champ de bataille entre les empires du Moyen-Orient, jusqu'à la conquête britannique en 1918, qui en fait un État souverain sous contrôle anglais. Mais l'Irak demeure un pays disputé entre les impérialistes occidentaux et demeure un enjeu international pendant la Première Guerre mondiale.

Vice-président du Conseil de commandement de la révolution depuis 1969, Saddam Hussein remplace Ahmad Hasan al-Bakr en 1979 à la tête de l'État lorsque celui-ci se retire pour "raisons de santé". Il dirigera le pays d'une main de fer jusqu'en 2003, jusqu'à son exécution par pendaison le 30 décembre 2006 à Bagdad.

Suite aux attaques du 11 septembre 2001 dirigées contre les États-Unis d'Amérique, l'Irak est attaqué en représailles le 20 mars 2003 par une coalition alliée des États-Unis et du Royaume-Uni.

Cette « troisième guerre du Golfe » s'achève officiellement le 1er mai 2003. Le pays est ensuite occupé par la coalition des alliés. Depuis lors, des actions de la guérilla ne cessent d'avoir lieu à Bagdad et dans "le triangle sunnite" formé par les provinces au nord de la capitale.

Fin 2004, l'essentiel du pays est déclaré pacifié :

Le Nord habité par les Kurdes est autonome depuis presque dix ans et en paix même si quelques attentats ont lieu, et le Sud chiite est pacifié par les Britanniques. Par contre, le centre sunnite du pays est encore le principal lieu d'attentats contre les forces irakiennes et l'armée américaine. Plus de 2 millions d'Irakiens vivent aujourd'hui en exil, notamment en Syrie et Jordanie.

Malgré la persistance des attentats et des enlèvements, l'Irak sort du marasme institutionnel et économique. Cela peut être expliqué, selon le magazine « The Economist » par la flambée



des prix du pétrole qui permet au pays de disposer d'argent frais, en quantité telle que tout le monde y trouve son compte.

Cause ou conséquence, l'accalmie sur les fronts militaires et la réduction des affrontements entre milices sont des facteurs de stabilité. Ainsi, Bassora voit son marché immobilier repartir avec un doublement des prix en quelques mois. Cet enrichissement s'accompagne d'une poussée massive de la corruption qui vaut à l'Irak, en 2013, d'occuper une des toutes dernières places (169e sur 176) du classement de « Transparency International »

Le 18 décembre 2011, les derniers soldats américains quittent l'Irak. Il ne reste qu'un contingent chargé de protéger l'ambassade américaine et une centaine d'instructeurs pour l'armée irakienne. L'échec des négociations avec le premier ministre Nouri al-Maliki sur l'immunité des soldats américains a emmené le Pentagone à abandonner l'idée d'une force antiterroriste permanente sur le sol irakien.

Ce bref résumé historique démontre que le peuple irakien a vécu de nombreuses guerres et beaucoup de drames au fil des siècles. Le peuple irakien n'a jamais eu à prendre de décisions et n'a jamais été appelé à faire des choix puisque le pouvoir a toujours été exercé dans un régime autoritaire où les décisions sont imposées; c'est la loi de la dictature. Les individus ont ainsi appris à se méfier du pouvoir et de ses représentants.

CULTURE

La culture du centre et du nord de l'Irak veut que le leadership de la famille soit assuré exclusivement par les hommes de la famille, tandis que la culture du Sud ouvre la porte à une certaine influence des femmes, mais de façon officieuse.

La communauté étant plus importante que l'individu, les Irakiens ont tendance à se regrouper. Tout le pouvoir décisionnel appartient au conseil de famille (élargie) dirigé par les aînés et/ou les hommes qui ont le plus d'influence. Un homme seul ne peut prendre aucune décision, qu'elle soit familiale comme le choix des époux, financière comme l'achat d'un bien, sociale comme la participation à la communauté d'accueil, ou politique. Parmi les Irakiens du Québec, plusieurs ont encore de la famille en Irak et doivent consulter les leaders du groupe pour prendre une décision les concernant. Internet et Skype contribuent à maintenir ce mécanisme décisionnel. Les conséquences sont nombreuses et rendent très difficile l'intégration de l'homme à la communauté d'accueil, en ne lui permettant pas de développer une certaine autonomie et indépendance. Les femmes sont également touchées car elles ne sont aucunement consultées dans la prise de décision. Le fait de ne pouvoir prendre aucune décision ne serait propre qu'aux Irakiens et non aux autres peuples arabo-musulmans tels que ceux du Maghreb (Maroc, Algérie, Tunisie, Libye). À Trois-Rivières, il y a actuellement un conseil de famille dirigé par 4-5 leaders qui chapeautent, de façon officieuse, plusieurs familles irakiennes.

Le peuple irakien craint l'autorité officielle. Il aura tendance à se placer en mode défensif, souvent en victime, puisque le coupable est toujours puni. Par exemple, une contravention reçue pour un stationnement non autorisé place comme fautif le personnel qui a mal fait son



travail et non le contrevenant qui était mal stationné. IL est donc facilitant de ne pas confronter la personne mais plutôt d'être rassurant et de préciser qu'on ne cherche pas un coupable, mais bien une solution.

La culture arabe a plus d'influence que la religion ; par exemple le port volontaire du foulard ou hijab relève de la religion mais son imposition relève de la culture. Le port du nikab et de la burqua est strictement culturel, mais souvent justifié par la religion. Voici quelques descriptions pour mieux s'y retrouver.

Hijab : Il s'agit d'un foulard et d'une tenue ample et longue qui ne laisse voir que le visage et les mains de la femme. Cette tenue cache les formes du corps et les cheveux qui sont considérés comme des attraits sexuels. Les cheveux sont portés longs pour plaire à l'époux. Par principe religieux, le port du hijab est obligatoire devant les hommes étrangers et n'est donc pas nécessaire devant le père, le frère, le mari et le fils.

Nikab : C'est un foulard comprenant un voile qui ne laisse voir que les yeux, porté avec une tenue ample et longue tout comme le hijab. Cette tenue relève d'une obligation culturelle.

Burqua : On parle ici d'une tenue ample et longue qui recouvre complètement la femme de la tête aux pieds, avec un grillage devant les yeux. Il s'agit d'une obligation culturelle afghane. Au Québec, on voit une plus grande représentation de femmes portant la burqua dans la région de Sherbrooke.

Dans un autre registre, la religion permet à la femme de dire non à un mariage arrangé mais la culture, ayant préséance sur le choix individuel, la force à dire oui. La femme a légalement le droit de se divorcer mais la pression culturelle la contraint à s'y abstenir. Dans le mariage, la notion de viol n'existe pas. La notion d'engagement du mariage est plus forte que les liens affectifs et la pression culturelle est plus forte que l'amour.

De même, les enfants ayant des besoins particuliers ou un handicap peuvent être perçus de manière différente selon la religion ou la culture. Selon la religion, c'est une expérience pour la foi, mais culturellement c'est une honte et on cache la problématique.

La culture ne permet pas de regarder une personne dans les yeux parce que cela signifie un manque de respect. Au Québec, dans les organismes d'accueil aux nouveaux arrivants (ex. : SANA), les hommes irakiens acceptent de parler de leurs préoccupations à une femme dans la mesure que cette dernière ne les regarde pas en face lorsqu'ils parlent.

FAMILLE ET AUTORITÉ

L'autorité parentale est assurée par l'homme en premier ou par la mère en l'absence du père. C'est le modèle autoritaire qui prévaut toute la vie de l'individu. Les corrections physiques sont utilisées pour faire respecter l'autorité parentale. Les parents se servent souvent de la religion comme prétexte pour justifier les punitions qui peuvent être très sévères et même aller jusqu'à la mort (crime d'honneur). Le regard et le jugement des autres sont très



importants, c'est une question d'honneur. Donc, si un membre de la famille ne suit pas les règles établies, il déshonore toute la famille... ce qui est intolérable pour certaines familles.

À Trois-Rivières, étant donné que les Irakiens se regroupent, ils reproduisent la structure décisionnelle de leur culture. Généralement ce sera le plus ancien (premier arrivé) du groupe qui prendra les décisions. Il arrive aussi qu'il y ait un autre décideur, souvent un homme qui est plus leader dans le groupe ou plus expérimenté concernant un type de situations en particulier. Donc plusieurs personnes attendent que le conseil de famille se réunisse et prenne les décisions, même les plus mineures. Au niveau du couple, la femme prendra peu de décisions pour elle-même. Ainsi, si un organisme souhaite fixer un rendez-vous à une femme, il est préférable que le rendez-vous soit pris par l'entremise du conjoint afin de s'assurer de la présence de la femme.

Le groupe est un symbole rassurant pour le peuple irakien. La présence du groupe encouragera un individu à dire toute la vérité sur une situation car il se sentira en sécurité, ce qui aurait été plus difficile en individuel. Le jugement porté sur une situation a souvent plus de poids que la loi elle-même.

Au Québec, les conflits intergénérationnels sont à prévoir sous peu; les adolescents, étant confrontés à la culture québécoise et nord-américaine, sont amenés à revendiquer le droit de choisir et par le fait même à défier l'autorité parentale. Cette situation ouvre la porte à l'utilisation de punition corporelle de la part des parents pour faire respecter leur autorité. La prévention sera très rentable socialement. À cet effet, plusieurs établissements (CSSS, Protection de la jeunesse) forment déjà leurs intervenants pour être en mesure de dépister les familles à risques et à mieux intervenir auprès de cette clientèle.

SCOLARISATION/FRANCISATION

Les réfugiés ont reçu une éducation minimale, équivalente au secondaire 1. Ils parlent l'irakien, une forme d'argot, et non l'arabe classique qui est la langue officielle et celle enseignée. Les femmes ne sont pas tenues d'aller à l'école. Elles sont souvent analphabètes. La francisation rencontre plusieurs difficultés et reste un défi pour les premiers Irakiens arrivés à Trois-Rivières.

Lorsqu'un nouvel arrivant arrive au Canada, il signe un engagement où il est tenu d'apprendre le français. Dans les faits, il semble que cet engagement est difficile à gérer même si des justifications suffisantes doivent être fournies pour arrêter les cours de francisation.

Au Québec, ce sont souvent les hommes qui fréquentent l'école de francisation et les femmes qui demeurent à la maison pour s'occuper des enfants. Par contre, pour obtenir la citoyenneté canadienne, la francisation est obligatoire au Québec pour chacun des adultes de la famille. Cette obligation devient un incitatif important pour la francisation des femmes irakiennes. De plus, les mères ont davantage l'intérêt à apprendre le français, motivées par le désir de suivre le parcours scolaire de leurs enfants. Elles comprennent également l'utilité du français quand vient le temps de fréquenter les lieux publics, par exemple pour faire les commissions.



RELIGION

L'islam est la religion des musulmans, sa bible est le Coran et son dieu est Allah. En Irak, il existe deux courants religieux : les sunnites vénèrent Mohamed et les chiites vénèrent Ali (cousin de Mohamed) et ses enfants. Sous le régime de Saddam Hussein, il était interdit de parler de division entre les sunnites et les chiites. Il en est autrement aujourd'hui alors que les chiites ont le pouvoir. Le pays est dans une situation de guerre civile.

Toute la religion islamique est basée sur la propreté et l'hygiène corporelle. Il est écrit dans le Coran que la personne doit faire ses ablutions avant chaque prière et ce, 5 fois par jour. Le rituel des ablutions consiste à se laver trois fois (tête, visage, mains et pieds) avant chaque prière. Considéré comme un animal malpropre, le cochon est interdit à la consommation. De plus, la consommation d'alcool, de drogues et de cigarettes est une pratique exclue par la religion.

La circoncision est obligatoire par souci de propreté. À Trois-Rivières, un médecin pratique cette opération quand le bébé a un an, alors qu'à Montréal elle est faite à la naissance. Le baptême du bébé se fait au 7^e jour de la naissance. Le bébé doit être nourri au sein jusqu'à l'âge de 2 ans. Chez la jeune fille, l'arrivée des menstruations est soulignée par les femmes de la famille et représente le début de la préparation à son mariage futur. Lors d'un décès, le corps est enveloppé d'un tissu blanc. On n'utilise pas de cercueil. Il existe à Montréal un cimetière pour les musulmans.

La religion n'autorise aucun contact physique en guise de salutations (poignée de main, accolade, baiser sur la joue) entre hommes et femmes étrangers. De plus, la femme n'a pas le droit de sortir seule. Ces règles ont pour but de se prémunir contre toute tentation à caractère sexuel et d'empêcher la convoitise face à la femme d'un autre homme, afin de préserver l'honneur de la famille. La religion islamique permet la polygamie pour des situations particulières. Par exemple, lorsque la femme ne peut avoir d'enfants, qu'elle est malade et qu'elle ne peut répondre aux besoins de son époux. Le mari peut prendre une autre épouse mais il doit s'occuper de sa première épouse, dont il demeure responsable. L'homme peut prendre un maximum de 4 épouses. Historiquement, la polygamie a été autorisée pour sauver la race due aux guerres, à la mortalité infantile élevée et à la courte espérance de vie de la population. Au Québec, la polygamie existe mais n'est pas officielle et les familles habitent chacune un logement différent.

PARCOURS MIGRATOIRE

La plupart des réfugiés irakiens ont transité de 5 à 6 ans par la Syrie avant d'arriver au Québec. La Syrie a ouvert ses frontières aux Irakiens mais n'offre aucune protection, n'ayant pas signé la convention de Genève. Cela signifie qu'elle n'offre aucun statut de réfugié ni aucun droit. Les «réfugiés» ne bénéficient que d'une maigre allocation des Nations Unies, insuffisante pour survivre, et doivent donc se débrouiller. Cela explique la tendance à tout négocier, qui est un comportement propre aux réfugiés et non au peuple irakien. C'est une question de survie. Les réfugiés ont l'habitude de revendiquer continuellement pour être



entendus, pour obtenir ce qu'ils veulent, pour survivre. Plusieurs réfugiés se font exploiter ou doivent se prostituer pour assurer leur subsistance. Plusieurs ont vécu des situations atroces et arrivent ici en état de stress post-traumatique. La majorité des réfugiés irakiens provient du centre et du nord de l'Irak, le sud étant une région plus stable. En Irak, on retrouve encore des familles de classe moyenne et beaucoup de familles défavorisées, les familles riches quittant habituellement le pays au début des conflits.

Quand les réfugiés arrivent au Québec, ils disent venir enfin se reposer. Ils sont prêts à se mettre en action d'intégration 2 à 3 ans après leur arrivée. À son arrivée, l'histoire du parcours migratoire de la personne réfugiée est incomplète. C'est durant les premières années passées ici que la personne se sentira suffisamment en confiance pour la compléter peu à peu. Il arrive que des informations très importantes soient passées sous silence de peur des conséquences. Par exemple, une mère ne révélera pas le diagnostic de déficience intellectuelle de son fils de peur d'être refusée à son arrivée. L'enfant ne recevra donc pas les services en lien avec ses besoins.

Les premiers Irakiens sont arrivés au Québec en 2009. Depuis, Trois-Rivières a accueilli plus ou moins 33 familles irakiennes. En 2013, on y compte environ 18 familles, soit environ 50 personnes. La moyenne d'âge est entre 30 et 40 ans. Les bénévoles d'organismes d'accueil (ex. : SANA) font des visites dans les familles pour offrir de l'aide aux devoirs mais également afin de créer un lien de confiance en vue de faciliter l'intégration.



Stanley explore l'intérieur du futur pays pour le compte du roi des Belges Léopold II. Au cours de la conférence de Berlin (1884-1885), ce dernier parvient à faire reconnaître aux autres puissances européennes sa prise de possession du Congo. C'est le début de la colonisation. Le secteur contrôlé prend le nom d'état indépendant du Congo, bien qu'il soit en fait la propriété du roi Léopold II. En 1908, le gouvernement belge reprend, par legs du roi Léopold II, la tutelle sur ce territoire nouvellement dénommé Congo belge.

Le 30 juin 1960, le Congo arrache son indépendance à la Belgique. Patrice Lumumba joue un rôle capital dans cette émancipation. Chargée d'espoir, l'indépendance bascule le pays dans le chaos : le Kantanga puis le Kasai font sécession. Craignant pour leur vie, les Belges s'enfuient. La Belgique puis les Nations Unies envoient des troupes. Les gouvernements congolais se succèdent après l'assassinat de Lumumba (janvier 1961).

En 1965, Mobutu, chef d'état-major de l'armée, renverse par un coup d'État le président Kasavubu. Le Congo retrouve une certaine stabilité au prix d'un régime autoritaire. Il devient le Zaïre.

LA PREMIÈRE GUERRE DU CONGO (1996-1997)

Devenu République démocratique du Congo après le renversement du maréchal Mobutu (au pouvoir depuis 37 ans) par Laurent-Désiré Kabila, le 17 mai 1997, l'ex- Zaïre se retrouve au cœur de la crise des Grands Lacs. Cette crise débute en 1996, à la suite des tensions suscitées par la présence, dans les Kivus (région limitrophe du Rwanda et du Burundi), de plus d'un million de réfugiés rwandais, dont des gens impliqués dans le génocide de 1994. Sous l'impulsion du Rwanda, inquiet des agissements des officiers ex-Far au sein des camps de réfugiés au Zaïre, s'est constituée une coalition rebelle, l'AFDL (Alliance des forces démocratiques pour la libération du Congo). Elle est composée de soldats congolais rwadophones, rwandais et ougandais. Dirigée par Laurent-Désiré Kabila, l'AFDL s'empare de Kisangani en mars 1997, puis de Kinshasa le 16 mai 1997, entraînant la chute du régime du président Mobutu.

LA DEUXIÈME GUERRE DU CONGO

À partir d'août 1998, le président Laurent-Désiré Kabila cherche à se libérer du soutien militaire de ses anciens alliés rwandais et ougandais. Il est alors confronté à une crise qui prend rapidement une dimension régionale. Deux mouvements rebelles prennent le contrôle d'une partie du territoire, avec l'appui de leurs alliés extérieurs. Le Rassemblement congolais pour la démocratie a la main mise sur l'Est alors que le Mouvement de libération du Congo, dirigé par Jean-Pierre Bemba, se concentre sur le Nord.

L'avancée de la rébellion est cependant bloquée par l'intervention, à la mi-août 1998, de l'Angola, du Zimbabwe et de la Namibie, puis du Tchad, à la demande du président Kabila. Le gel des positions entraîne une partition du pays entre la zone contrôlée par Kinshasa et les zones d'influence des deux mouvements de libération.



Bien que le Zaïre soit rebaptisé République démocratique du Congo, le régime de Kabila s'avère aussi autoritaire que du temps de Mobutu. Le multipartisme est supprimé, une nouvelle constitution met le président à la tête des pouvoirs exécutifs, législatifs et judiciaires. Il est aussi le chef du seul parti autorisé (AFLD), de l'armée, de l'administration et de la diplomatie, en plus de choisir les ministres.

Le 16 janvier 2001, le président Laurent-Désiré Kabila est assassiné par un garde du corps. Son fils, Joseph Kabila, lui succède immédiatement. En 2003, ce dernier démarre une transition démocratique. Une nouvelle constitution est adoptée par referendum en 2005. L'année suivante, les premières élections libres depuis 1966 confirment Kabila à la tête du pays. Il remporte son deuxième mandat en décembre 2011, les observateurs nationaux et internationaux des élections jugeant toutefois les élections comme manquant de crédibilité et de transparence. Le pays reste troublé à l'est, dans le Kivu et en Ituri, par des bandes armées de dissidents et de déserteurs.

HABITUDES DE VIE

Au niveau de l'alimentation, on remarque que les Congolais apprécient les plats épicés. Aucun aliment n'est interdit, toutefois certains nouveaux arrivants ne mangent pas de viande de porc, ce qui semble plus une question de goût que d'interdiction. Selon la région d'origine des nouveaux arrivants, certains plats seront préférés à d'autres (poissons, haricots, bananes plantain, manioc...)

Les soins d'hygiène et l'apparence physique sont des éléments de fierté pour les Congolais. Ainsi les femmes et leurs filles consacrent beaucoup de temps pour leur chevelure et leur apparence physique. De fait, dès leur jeune âge, les petites filles devront faire preuve de patience pour les soins des cheveux, et elles apprendront très tôt à prendre soin de leur chevelure et de celles des autres femmes de la famille. Le peuple congolais est un peuple très fier, pour qui le fait d'être bien habillé, bien coiffé, d'être propre, de sentir bon et de bien se tenir devient une valeur importante qui est transmise très tôt aux enfants.

LANGUES

La langue officielle au Congo est le français, mais l'on y retrouve également plusieurs langues nationales telles que le lingala, le tchiluba, le kinkongo et le swahili. La plupart des nouveaux arrivants sont francophones, d'où l'absence pour le moment d'une structure d'accueil.

FAMILLE ET MÉTHODES ÉDUCATIVES

Le nombre d'enfants par famille n'est pas prédéterminé et est laissé à la liberté de chacun. Toutefois, le nombre d'enfants que les familles aimeraient avoir est revu à la baisse lorsqu'elles immigreront au Québec. Les difficultés à se trouver un emploi, le coût de la vie, le retour aux études, le service de garde pour leurs enfants, entre autres considérations, viennent influencer cette décision.



Les méthodes éducatives sont basées sur le modèle de l'autorité parentale et elles sont exercées par les deux parents. Une correction physique à l'enfant est acceptée et bien vue et transmet l'image d'un bon parent, mais une perte de contrôle est inacceptable. Les proches de la famille (amis, voisins, parenté, etc.) peuvent intervenir dans l'éducation de l'enfant et cela est même souhaitable. L'enfant se montre respectueux des personnes d'autorité de son entourage.

Le rôle de la femme auprès des enfants est important. C'est elle qui donne les soins aux enfants, du moins en bas âge. Les tâches ménagères sont encore souvent l'affaire de la femme. À leur arrivée au Québec, les femmes sont souvent celles qui restent auprès des enfants, alors que le conjoint retourne aux études ou se met à la recherche d'un emploi.

PARTICULARITÉS

Chez le peuple congolais, il y a peu de sujets tabous et les gens se montrent à l'aise de parler de presque tout, mis à part quelques réserves pudiques relatives à la sexualité. Il est donc possible de leur poser une foule de questions sur leur mode de vie, leurs habitudes et les coutumes du pays. Les Congolais aiment beaucoup partager leurs connaissances, nous parler de leur culture, de leur pays. Culturellement, la notion du partage est priorisée. C'est une valeur importante au sein de cette communauté. Le contact est facile, toutefois le contact visuel direct avec une personne peut être interprété, dans la culture africaine, comme un manque de respect envers elle.

Dans plusieurs cultures congolaises, en particulier dans les régions plus rurales et moins scolarisées, être différent de la majorité des gens ou avoir un handicap physique, sensoriel ou mental peut être considéré comme un signe de malédiction ou d'ensorcellement. Actuellement, en République démocratique du Congo, les personnes différentes ont de la difficulté à être scolarisées, à trouver un emploi et même à se marier. Et cela, malgré les efforts de plusieurs groupes sociaux pour promouvoir des changements afin d'inclure ces personnes dans une vie normale et les sortir de la marginalisation dont ils font l'objet.

SCOLARISATION

Le système éducatif congolais est géré par trois ministères : le Ministère de l'Enseignement Primaire, Secondaire et Professionnel, le Ministère de l'Enseignement Supérieur et Universitaire et le Ministère des Affaires Sociales. Actuellement, au Congo la scolarisation (primaire et secondaire) est encouragée, l'éducation est une valeur importante. Malgré le fait que le financement public de l'éducation se soit effondré dès 1985, le système éducatif congolais a continué à se développer, grâce au financement direct des familles. Tous les niveaux d'enseignement sont présents en République démocratique du Congo (primaire, secondaire, universitaire), ce système d'enseignement reprenant en partie le schéma hérité lors de la colonisation de la Belgique. Le taux de scolarité est de 76% en milieu urbain et de 48% en milieu rural.



De fait, plus de la moitié des réfugiés (majoritairement des hommes) installés à Trois-Rivières est scolarisée. Malgré la reconnaissance des diplômes et la volonté des nouveaux arrivants de compléter une équivalence académique, l'accès au milieu du travail reste ardu et le taux de chômeurs demeure très élevé. La cause soupçonnée serait l'appartenance à une minorité visible. L'aide sociale, qui devient trop souvent inévitable, est considérée comme « dégradante » par plusieurs bénéficiaires.

RELIGION

La majorité des nouveaux arrivants sont de religion chrétienne, soit catholique ou protestante. Toutefois, on en retrouve quelques-uns de religion musulmane. Les rituels religieux sont encore très présents : circoncision, baptême, communion, confirmation, mariage et rites funéraires. Le divorce est accepté et avoir un enfant hors des liens du mariage l'est aussi. Socialement, le Congo actuel privilégie l'égalité entre les hommes et les femmes, ce qui ne signifie pas dans les faits que cette égalité est présente au sein des familles de nouveaux arrivants. . Cependant, l'homosexualité est complètement occultée, son existence n'est pas reconnue. Ainsi, l'homosexualité, même en immigrant au Québec, est difficilement acceptée et affirmée.

PARCOURS MIGRATOIRE

La communauté africaine de Trois-Rivières origine principalement de l'est du Congo, aux frontières limitrophes du Rwanda et du Burundi. C'est en 2003-2004 que les premiers réfugiés africains arrivent à Trois-Rivières. Actuellement, la communauté africaine compte une centaine de personnes. Le parcours migratoire de ces personnes n'a pas été exploré à leur arrivée, mais le sera dorénavant avec le bilan de santé et de bien-être mis en place par le CSSSTR. Cependant, on peut penser qu'ils ont vécu dans des camps de réfugiés pour une période de 7 à 10 années. Pour plusieurs, ce séjour dans ces camps revêt des souvenirs douloureux et comporte la présence d'agressions de toutes sortes, ce qui amène un évitement du sujet.

COMMUNAUTÉ AUTOCHTONE

HISTOIRE DES PREMIÈRES NATIONS ET INUITS DU QUÉBEC



Au Québec seulement, nous retrouvons au total 11 Nations qui vivent sur le territoire. Ce sont les Inuits, Mohawks, Hurons-Wendats, Innus, Cris, Atikamekws, Algonquins, Malécites, Naskapis, Abénaquis et Micmacs. Nous en dénombrons 92 404 en 2012. Leurs communautés sont réparties sur tout le territoire du Québec, du Grand Nord jusqu'aux frontières de l'Ontario et du Nouveau-Brunswick, mais nous assistons depuis les 50 dernières années à un important exode vers les villes¹.

Afin de pouvoir mieux connaître les Autochtones de la région de Trois-Rivières, nous nous devons d'effectuer un détour obligatoire par l'histoire. Voici donc un survol de l'histoire des peuples des Premières Nations à partir de la colonisation du territoire.

PREMIERS CONTACTS

Lors de l'arrivée des Français en terre d'Amérique, le but ouvert de ces derniers était, entre autres, d'assimiler les Autochtones. Cependant, cette "option" fut abandonnée au profit de la création d'une relation de commerce de la traite des fourrures entre les 2 peuples. Les Autochtones sont donc devenus des "alliés" (et non des "sujets du roi") et ne furent pas soumis aux lois françaises, taxations et impôts. Les relations étaient donc relativement bonnes entre les deux nations. Il est important de mentionner que c'est en grande partie grâce aux Autochtones que les colons français ont pu survivre sur le territoire, car les Autochtones leur ont appris à chasser, survivre dans des conditions difficiles, se soigner et s'orienter. Les Québécois doivent une grande partie de leur culture aux relations que leurs ancêtres ont eues avec les Peuples autochtones (canot, sirop d'érable, maïs, courge, raquettes, médecines naturelles, etc.). C'est au moment de la Conquête Anglaise en 1760 que les relations se sont détériorées rapidement².

¹ Affaires Autochtones et développement du Nord Canada : <http://www.aadnc-aandc.gc.ca/Mobile/Nations/carte1200/carte-fra.html>

² *Mythes et réalités sur les peuples autochtones*, 2^e édition, Pierre Lépage, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, 2009 : http://www.autochtones.gouv.qc.ca/publications_documentation/publications/mythes-realites-autochtones.pdf



CONQUÊTE ANGLAISE

En effet, la Proclamation Royale de 1763 stipulait que les peuples autochtones étaient des nations, donc qu'il fallait négocier des traités avec eux au niveau du partage du territoire. Les Français utilisant déjà cette pratique avec les Premières Nations, les Anglais ont donc poursuivi dans cette lignée, mais en ayant cependant en tête une idée d'extinction des Autochtones. Les Anglais utilisèrent les traités afin de les déposséder tranquillement, mais sûrement, de leurs terres. Les Premières Nations ne considéraient pas possible, à l'époque, qu'un être humain puisse "posséder" une terre en signant un papier et les Anglais ont donc profité de cette valeur culturelle pour flouer les Autochtones dans les traités. Qui plus est, les Anglais disaient avoir "besoin" des Premières Nations pour le commerce de la fourrure ainsi que pour les faire participer à diverses guerres. La dernière guerre coloniale à laquelle participèrent les Autochtones est celle de 1812 contre les Américains³. Par la suite, le commerce de la fourrure commença son déclin. Les peuples autochtones n'étaient donc plus "nécessaires". C'est dans ce contexte particulier qu'un vaste plan d'assimilation fut entamé.

LOI SUR LES INDIENS ET POLITIQUE D'ASSIMILATION

À partir de 1840, le gouvernement a cherché à se "doter de pouvoirs nécessaires à l'accélération de la dépossession territoriale des Indiens, et à la diminution du nombre de ceux-ci par voie d'assimilation au mode de vie des blancs. De tels objectifs exigeaient que le gouvernement s'arroge le droit de décider lui-même qui serait Indien et surtout, à quel moment ce statut devient caduc"⁴. C'est en 1876 que la loi sur les Indiens apparaît, loi qui donne aux autochtones le statut légal de citoyen mineur et leur fait perdre toute autonomie dans presque tous les domaines. Ils sont donc tombés sous la tutelle du fédéral, étant maintenant considérés des mineurs. Si un "Indien" souhaitait son émancipation afin de ne plus être régi par la Loi sur les Indiens, il devait renier son nom et sa culture et adopter la culture majoritaire (donc s'assimiler). Le seul choix laissé aux peuples autochtones était donc la tutelle ou l'assimilation. Également, le gouvernement fédéral s'était réservé le droit de tout gérer au niveau politique et identitaire (création des Conseils de Bande, perte de statut Indien si une personne mariait une non-autochtone, création de réserves où les peuples étaient confinés, etc.). En fait, cette loi régissait et régit toujours tous les aspects de la vie d'une personne autochtone. Pendant plusieurs années mêmes, les Autochtones n'avaient pas le droit de sortir de la réserve sans un consentement du gouvernement (des barbelés entouraient certaines réserves). De 1884 à 1951⁵, ils ne pouvaient pas pratiquer leurs danses, chants, rituels de chasse, etc. En bref, il leur était interdit de manifester toute appartenance à leur culture, et ils étaient littéralement prisonniers de la réserve. Pendant ce temps, leurs territoires étaient vendus par le gouvernement pour des mines, des paysans et autres.

³ *Mythes et réalités sur les peuples autochtones*, 2^e édition, Pierre Lepage, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, 2009 : http://www.autochtones.gouv.qc.ca/publications_documentation/publications/mythes-realites-autochtones.pdf

⁴ IDEM

⁵ *Mythes et réalités sur les peuples autochtones*, 2^e édition, Pierre Lepage, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, 2009 : http://www.autochtones.gouv.qc.ca/publications_documentation/publications/mythes-realites-autochtones.pdf



PENSIONNATS AUTOCHTONES

Connu sous l'appellation « écoles résidentielles », c'est en 1892 que naquirent les pensionnats indiens, qui sont « le fruit d'ententes conclues entre le gouvernement du Canada et les Églises catholique romaine, anglicane, méthodiste et presbytérienne »⁶. Le but avoué de ces établissements était l'évangélisation et l'assimilation des autochtones, de les faire passer de "sauvages" à « civilisés ». Les enfants étaient donc carrément enlevés de leurs familles et forcés d'aller au pensionnat plusieurs années. « Durant des décennies, des générations d'enfants ont été éloignées sciemment de leurs parents et de leurs villages, contraints à une discipline rigide, et on leur a même interdit de parler leur langue sous peine de punitions. »⁷ De plus, ils y subissaient divers sévices physiques, psychologiques et sexuels. On compte au moins 3000 autochtones morts dans les pensionnats.⁸ En 2007, le gouvernement de Stephen Harper s'est excusé publiquement des horreurs qu'ont subies les pensionnaires, mais ne s'est pas engagé à aider concrètement les survivants. Les conséquences de ces pensionnats sont visibles de nos jours. Les résidents ont perdu leur culture, les liens avec leurs familles, vivent de profonds traumatismes, ont de grandes difficultés à élever leur propre famille et ont développé de graves problématiques de santé mentale, d'alcoolisme et de toxicomanie. Tous des symptômes d'une perte de sens.

LES AUTOCHTONES AUJOURD'HUI

De nos jours, les Autochtones sont toujours régis par la Loi sur les Indiens, qui a tout de même été modifiée à plusieurs reprises, la dernière modification datant de 1985. Ils sont toujours considérés comme des personnes mineures par le fédéral, ne peuvent pas effectuer d'emprunt bancaire s'ils vivent sur une communauté, peuvent difficilement créer des compagnies et commerces sur la communauté (à moins d'une entente spéciale), peuvent voir leur testament être modifié par le gouvernement à tout moment, etc.⁹ Même s'ils ne sont plus obligés de vivre sur une réserve, ces dernières ont été créées si loin des grands centres qu'il n'est pas aisé pour une personne autochtone de « sortir » de ce milieu, en laissant derrière elle famille, amies et culture. Il est aussi à noter que les Autochtones ont obtenu le droit de vote au Québec en 1969.¹⁰

Les cultures autochtones sont maintenant de plus en plus présentes dans la société québécoise, les peuples de Premières Nations se battant pour faire reconnaître leurs droits et leur culture en territoire québécois et canadien. Le mouvement militant Idle No More (Fini l'inertie), initié vers la fin 2012 partout au Canada, est un excellent exemple de la reprise de pouvoir des Autochtones et de leur volonté de se faire entendre. De plus en plus d'Autochtones migrent vers les centres urbains, comme Trois-Rivières, afin d'avoir accès aux

⁶ IDEM

⁷ IDEM

⁸ Commission de vérité et réconciliation - *Les enfants disparus des pensionnats autochtones*, Caroline Montpetit, Le Devoir, 24 avril 2013.

⁹ *Loi sur les Indiens* : <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/i-5/>

¹⁰ *Mythes et réalités sur les peuples autochtones*, 2^e édition, Pierre LePage, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, 2009 : http://www.autochtones.gouv.qc.ca/publications_documentation/publications/mythes-realites-autochtones.pdf



mêmes ressources et privilèges que les Québécois (car les communautés sont très peu choyées au niveau de la santé, l'éducation, l'économie, etc.). Les prochains chapitres exposeront un bref aperçu des Autochtones présents à Trois-Rivières.

LES NATIONS PRÉSENTES À TROIS-RIVIÈRES

Malgré que nous retrouvons plusieurs nations à Trois-Rivières, la plus importante en termes de nombre est la Nation Atikamekw (à cause de la proximité des 3 communautés de Manawan, Wemotaci et Opitciwan). Ensuite vient la Nation Waban-Aki (Abénakis), et il y a également une forte présence de la Nation Algonquine à Trois-Rivières et à Yamachiche, les Makwaninis (qui ne sont pas reconnus officiellement sous la Loi des Indiens par le gouvernement fédéral, mais qui possèdent l'ascendance autochtone).

Nous retrouvons, selon Statistiques Canada 2011, 1 430 personnes ayant une identité autochtone. Il y en a très certainement beaucoup plus depuis, mais nous n'avons pas encore accès à ces statistiques¹¹. De plus, 59% des enfants âgés de 14 ans et moins vivent avec leurs 2 parents et 36% avec un seul parent. Aussi, près de la moitié des Autochtones de Trois-Rivières (49%) sont âgés de 25 ans à 64 ans. Pour conclure, les Autochtones à Trois-Rivières s'installent majoritairement dans 2 secteurs, soit dans les quartiers afférents du Cégep ou de l'Université, ou bien dans les Premiers Quartiers.

VIE SOCIALE

Chez la majorité des Autochtones, le respect des aînées est une valeur primordiale. Les aînées sont les gens qui possèdent de l'expérience, de la sagesse et qui peuvent donner de précieux enseignements aux générations futures. Il n'est donc pas rare de voir une aînée être invitée à venir témoigner, conseiller et dire des prières/bénédictions lors de rassemblements ou de simples réunions. Leurs opinions et conseils comptent énormément.

Au niveau de la nourriture, les Autochtones mangent la même chose que les Québécois, à peu de chose près. Ils chassent et pêchent encore énormément. Ils vont donc se nourrir régulièrement de viande de bois (orignal, cerf, lapin, porc-épic, castor, etc.) et de poisson. La bannique (pain sans levain traditionnel) est également un élément que l'on retrouve souvent dans les repas. Les Atikamekw vont aussi souvent organiser des Makocan, sorte de « pot-luck » où tout le monde apporte de la nourriture qu'ils vont partager ensemble, toutes générations confondues.

¹¹ *Perspective géographie de l'ENM – Trois-Rivières*, Statistiques Canada, 2011



MÉTHODES ÉDUCATIVES/ÉDUCATION

En général, les Autochtones qui viennent s'installer à Trois-Rivières possèdent un diplôme d'études secondaires ou s'installent ici pour poursuivre des études postsecondaires.

Au niveau de l'éducation des enfants, le proverbe « Il faut tout un village pour élever un enfant » prend tout son sens auprès des Premières Nations. En effet, la famille élargie est très impliquée dans la vie des enfants, participe à son développement et s'occupe des enfants de la famille comme des siens. Les enfants sont élevés en communauté, même en milieu urbain. Les Autochtones possèdent donc un sens de la famille très développé. Il n'est pas rare de voir les enfants être élevés autant par ses parents que par ses grands-parents, cousines et oncles/tantes. En général, les Premières Nations ont une notion moins stricte de l'enseignement que les Québécois. Ils vont plutôt préconiser l'apprentissage par essais et erreurs avec leurs enfants, afin que ces derniers expérimentent les rudiments de la vie par eux-mêmes.

SPIRITUALITÉ ET RELIGION

En ce qui a trait aux Premières Nations, il est important de noter qu'il y a une différence notoire entre religion et spiritualité. En effet, quoique la majorité des Premiers Peuples ait été convertie au catholicisme depuis les années 1800, ces derniers ont généralement conservé une profonde spiritualité, liée directement à leurs traditions ancestrales. Il est donc commun de voir une personne adopter la religion catholique, tout en pratiquant une spiritualité traditionnelle. De ce fait, plusieurs personnes pratiquent toujours les rituels de purification par la fumigation à la sauge (pour purifier son corps, esprit et âme ainsi que se débarrasser de mauvais esprits en soi ou dans sa demeure). La relation avec la Terre Mère est également très présente et la majorité des Autochtones vouent un immense respect pour les esprits de la forêt, des animaux, des rivières et lacs, du ciel. Il n'est pas rare non plus que certaines personnes participent à des rituels de Pleine Lune, de Lever du Soleil, de cérémonie du Nouveau-né et des Premiers pas, en hommage à la nature et l'humain.

Également, lors de la chasse, il est d'office que le chasseur remercie l'animal de lui fournir nourriture et peau. Les premiers peuples considèrent primordial d'être reconnaissant envers l'animal d'avoir donné sa vie pour leur permettre de se nourrir. D'ailleurs, la plupart des Autochtones utilisent l'animal au complet (viande, viscères, peau, bois, etc.) afin de ne rien gaspiller.

Les danses et les chants sont aussi des lieux importants de manifestation de la spiritualité. En effet, pour devenir danseur ou danseuse dans les cérémonies et les rassemblements, un enseignement sur la signification des mouvements, des costumes et des attitudes à adopter est primordial. Certaines danses sont considérées comme sacrées et seule une personne initiée aux enseignements peut l'effectuer. Il s'agit de la même situation pour le tambour et certains chants sacrés.¹²

¹² Témoignages divers de personnes autochtones (particulièrement Innus et Atikamekw), recueillis avec le temps et l'expérience.



PARCOURS DE LA COMMUNAUTÉ À LA VILLE

Il y a plusieurs raisons qui incitent une personne autochtone à venir s'installer à Trois-Rivières. L'accès à des études collégiales et/ou universitaires en est une très importante, car les communautés ne sont dotées que d'écoles de niveau primaire et secondaire. L'accès à des soins de santé de qualité est aussi une raison majeure d'un déménagement vers les villes. On retrouve également comme motivation la possibilité d'obtenir un meilleur emploi, l'accès à plusieurs services publics et culturels, l'envie de se rapprocher des grands centres, l'envie de s'éloigner de certaines réalités difficiles et tout simplement l'envie de la découverte et du changement. Mais une chose reste, peu importe la raison du déménagement : l'adaptation à la vie urbaine ne se fait pas sans heurts et défis. En effet, le manque d'arbres, d'accès direct à la nature peut être mentionné comme difficile par certains, étant habitués à vivre en contact direct avec la forêt. La langue est un élément à considérer aussi, sachant que le français est la langue seconde de la majorité des Autochtones à Trois-Rivières. La communication devient donc un défi de taille pour certains (à l'école, au travail, dans les relations en général). Il est important de mentionner que la majorité des Autochtones parlent leur langue maternelle à la maison et tentent de la transmettre le plus possible aux générations futures. Nous notons tout de même malheureusement une perte de la langue lorsque les Premières Nations s'installent en ville.¹³

SOURCES :

- *Affaires Autochtones et développement du Nord Canada* : <http://www.aadnc-aandc.gc.ca/Mobile/Nations/carte1200/carte-fra.html>
- *Mythes et réalités sur les peuples autochtones, 2^e édition*, Pierre LePage, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, 2009 : http://www.autochtones.gouv.qc.ca/publications_documentation/publications/mythes-realites-autochtones.pdf
- *Statistiques Canada 2011* : <http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2011/dp-pd/prof/details/page.cfm?Lang=F&Geo1=CSD&Code1=2437067&Geo2=CD&Code2=2437&Data=Count&SearchText=Trois-Rivieres&SearchType=Begins&SearchPR=01&B1=All&Custom=&TABID=1>
- *Loi sur Indiens* : <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/i-5/>
- *Commission de vérité et réconciliation - Les enfants disparus des pensionnats autochtones*, Caroline Montpetit, Le Devoir, 24 avril 2013.
- *Perspective géographie de l'ENM – Trois-Rivières*, Statistiques Canada, 2011
- Témoignages divers de personnes autochtones (particulièrement Innus et Atikamekw), recueillis avec le temps et l'expérience

¹³ *Statistiques Canada 2011* : <http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2011/dp-pd/prof/details/page.cfm?Lang=F&Geo1=CSD&Code1=2437067&Geo2=CD&Code2=2437&Data=Count&SearchText=Trois-Rivieres&SearchType=Begins&SearchPR=01&B1=All&Custom=&TABID=1>





LES BONNES PRATIQUES

MEMBRES DU COMITÉ

Annie Hamelin, CSSS de Trois-Rivières
Chantal Royer, CPE/BC Le Cerf-Volant
Ludovic Wilmet, Office municipal d'habitation
de Trois-Rivières

LES BONNES PRATIQUES

Ce guide des bonnes pratiques se veut avant tout un document de travail. Il a pour objectif principal d'outiller le lecteur pour favoriser une intervention dans un continuum de services en lien avec la réalité de l'immigration, de son parcours et de ses particularités. **Ce document de travail ne remplace pas l'expérience, le professionnalisme et le savoir-faire que chaque personne a pu développer dans son travail ou dans son implication auprès des personnes immigrantes.** Les bonnes pratiques émanent de réflexions, d'expériences vécues, de partages entre intervenants et du transfert de compétences issu de domaines d'interventions interreliés dans un contexte interculturel. Il faut se rappeler qu'il est essentiel de respecter ses limites personnelles tant comme individu qu'intervenant ainsi que les mandats et les missions de son organisation, afin d'offrir les meilleures conditions et services possibles pour une intégration socio-professionnelle réussie des personnes immigrantes à Trois-Rivières.

Afin de profiter pleinement de votre lecture, différents repères visuels sont présentés et serviront à concrétiser les portraits, les théories, les stratégies vus tout au long du guide.



Le livre annonce le récit d'un fait vécu dont un intervenant a été témoin.



La boîte à outils propose des façons de faire, des trucs et astuces concrets, simples et efficaces.



Le coup de cœur présente des interventions, des références, des programmes, des auteurs, des organismes, des citations inspirantes.

Afin d'alléger le contenu guide, vous retrouverez mis à la fin du document un lexique et le parcours migratoire.

L'arrivée au Canada

LES CHOCS

L'immigration économique est un choix réfléchi. Il en est autrement pour les réfugiés. Ils sont amenés à quitter un pays ou une région dans lequel ils sont en danger par rapport à une guerre, leur opinion politique, religieuse ou leur engagement social. Ils n'ont souvent que quelques jours ou quelques heures pour préparer leur départ, une fois la nouvelle reçue de leur prise en charge par le Canada. Ils n'emportent que le strict minimum et la visite médicale préparatoire à leur voyage n'excède souvent pas quelques minutes. Lors de leur arrivée au Québec, ils reçoivent le statut de résident permanent et sont dirigés dans une des villes d'accueil qui les prendra en charge. Trois-Rivières est l'une de ces destinations. Elle accueille une centaine de réfugiés par année depuis le début des années deux mille. Trois-Rivières accueille également environ trois cents immigrants ayant un statut autre que réfugié.



En ce qui concerne ce document, le point central sera davantage la personne réfugiée mais plusieurs des éléments présentés sont également vécus par les immigrants économiques. Dès leur arrivée, les défis d'intégration sociale, culturelle et économique seront jumelés pour ces réfugiés à des chocs ou des phases de décompensation liés à leurs vécus antérieurs. Il faut se rappeler que **tout est nouveau** pour eux. Ils n'ont plus aucun référent, que ce soit les valeurs, les lieux, les modèles familiaux, le travail, les loisirs, les systèmes d'éducation et de santé, la nourriture, souvent la technologie et la langue.

LA CLINIQUE DES RÉFUGIÉS



Chaque réfugié qui arrive à Trois-Rivières est accueilli par le SANA (Service d'accueil des nouveaux arrivants). Quelques jours après son arrivée, il est accompagné par une intervenante du SANA ainsi qu'un interprète (au besoin) au CSSS de Trois-Rivières afin de faire un bilan de santé. Il rencontrera donc une intervenante sociale et une infirmière afin de faire un bilan de santé et une évaluation des besoins. Un suivi de vaccination est également fait. Suite à l'évaluation des besoins, une référence peut être faite vers le service pouvant répondre à ses besoins. La Clinique des réfugiés a le seul mandat de faire un bilan de santé et de référer. Les intervenants n'ont pas le mandat de faire un suivi avec la personne.

Dans un premier temps, voici trois chocs qui sont identifiés par les personnes immigrantes. Dès leur arrivée au Québec, **le premier choc** est vécu lors du contact avec une culture, un pays, des référents au temps et à l'espace qui diffèrent. Que l'immigrant soit réfugié ou économique, il n'est jamais préparé car **tout est nouveau, tout est différent.**¹⁴

¹⁴ Table de concertation des organismes ou service des personnes réfugiées et immigrantes. (2014). *Paramètres clés pour des évaluations adaptées aux personnes réfugiées et immigrantes*, Service d'éducation et d'intégration interculturelle de Montréal, formation donnée par Julie Boivin, Nadine Lavoie, Marie-Claire Rufagari.



Le choc augmente donc le stress et diminue la capacité d'adaptation de l'immigrant. Ce stress peut avoir plusieurs effets. Au niveau cognitif, on peut constater « une diminution de l'attention, détérioration de la mémoire, augmentation du taux d'erreur, faible capacité à planifier et organiser et des troubles de la pensée ». ¹⁵ Sur le plan émotionnel, le stress peut amener « une augmentation des tensions physiques et psychologiques, modification des traits de personnalité, affaiblissement des contraintes morales et émotionnelles, dépression et sentiment de désespoir, diminution de l'estime de soi, etc. ». ¹⁶ Enfin, il peut aussi survenir des effets sur les comportements généraux tels que « l'aggravation des troubles de la parole, diminution de l'enthousiasme, absentéisme, recours aux drogues, baisse du niveau d'énergie, sommeil perturbé, nouvelles informations ignorées, comportements bizarres, distraction, augmentation de l'agressivité verbale et physique, troubles du comportement, etc. » ¹⁷

Dans les mois qui suivront l'arrivée, **le deuxième choc** est vécu par la famille, entre l'image qu'ils se faisaient du Québec et la réalité. Les premiers doutes et les premières déceptions arrivent : une langue difficile, une difficulté d'accès au marché du travail, des logements peu nombreux pour de grandes familles, un climat saisonnier où la température varie de -30 degrés Celsius à plus 30 degrés Celsius en quelques mois.

Le troisième choc est celui de la remise en question des valeurs familiales, des rôles parentaux et le modèle familial qui subit des modifications. Les enfants ou les adolescents ont en quelques mois, appris ou maîtrisé la langue que leurs parents ou grands-parents mettront des années à apprendre, parfois n'y parviendront jamais. Le lien d'autorité est fragilisé. L'enfant assume une part des tâches et est souvent la personne qui se débrouille le mieux dans sa nouvelle culture. Il devient un pivot au sein de sa famille. Il aide ses parents autant sinon plus qu'il ne reçoit de leur part. Souvent, le parent veut retrouver son enfant tel qu'il était avant l'immigration avec les mêmes valeurs à travers lesquelles il a été éduqué. Mais cet enfant, lui, veut être accepté à l'école et il s'adapte à son environnement de par son habillement, son langage et ses intérêts. Dans la plupart des cas, le noyau familial a tendance à subir des pressions voire à éclater alors qu'à l'arrivée, un rapprochement s'était opéré.

On peut observer, principalement dans des sociétés patriarcales, « forme d'organisation sociale et juridique fondée sur la détention de l'autorité par les hommes » ¹⁸, que le rôle paternel, son autorité et sa responsabilité économique, sont ébranlés par un changement de référent culturel, une difficulté d'apprentissage du français, des échecs (répétés ou non) de recherche d'emploi dans leur domaine d'étude ou dans leurs champs de compétences.

Le rôle maternel est lui aussi appelé à être modifié. D'un rôle de soutien au père et d'éducation aux enfants à la maison, la mère peut devenir une personne de référence pour l'école en lien avec l'encadrement de ses enfants; pour les organismes communautaires de par son implication bénévole, la traduction qu'elle effectue pour sa communauté ou l'utilisation des services. Elle devient également souvent une source de revenus financiers en

¹⁵ *Ibid.*

¹⁶ *Ibid.*

¹⁷ *Ibid.*

¹⁸ [http://fr.wikipedia.org/wiki/Patriarcat_\(sociologie\)](http://fr.wikipedia.org/wiki/Patriarcat_(sociologie))



se trouvant un emploi, souvent voulu temporaire en attendant que son conjoint se trouve un emploi en lien à son domaine d'étude ou dans ses champs de compétences. Ce travail devient une source essentielle pour la famille. Toute cette implication et modification des rôles familiaux amènent la mère à jouer un rôle prépondérant au sein de la nouvelle culture de référence.

« L'immigration peut aussi être vécue comme une occasion de modifier des pratiques ou comportements qui avaient un sens dans le pays d'origine, mais qui n'en ont plus dans le pays d'accueil ». ¹⁹



LA FAMILLE AU QUÉBEC

Le Québec souhaite que les hommes et les femmes soient égaux dans leurs rôles, leurs droits, leurs responsabilités et leurs tâches. Chaque couple, marié ou non, d'un commun accord, s'entend concernant la façon de gérer les revenus, les tâches reliées à la maison, la famille et l'éducation dépendamment des disponibilités de chacun (travail, études...) de leurs forces et de leurs intérêts. Les parents, lorsqu'ils fondent une famille, s'entendent sur ce qu'ils trouvent important dans la vie, la taille de leur famille, leurs valeurs, leurs croyances, leurs buts, la place qu'ils font à la parenté, à leurs amis, et cela est fortement influencé par l'éducation qu'ils ont eux-mêmes reçue. Selon la politique familiale de la ville de Trois-Rivières :

« La famille est un groupe minimal de deux personnes, adulte et enfant, unies par des liens aussi variés que le sang, l'alliance, l'union libre, l'adoption. La relation à l'intérieur de ce groupe permet l'échange dynamique réciproque et protège la transmission de valeurs individuelles et collectives tout en tenant compte de l'importance des liens intergénérationnels. La famille favorise également le développement global de l'individu appelé à assurer la continuité de la société. »

L'enfant dépend de ses parents physiquement et émotionnellement. Les parents sont tous les deux responsables de la santé, de la sécurité, de l'éducation et du bien-être de leur enfant. La façon dont les parents jouent leur rôle de guide, de superviseur, de leader et la relation qu'ils entretiennent avec leur enfant a un grand impact dans son développement. La façon dont ils gèrent leur autorité a une grande influence sur les liens familiaux. L'intervention prônée auprès de l'enfant est dite « démocratique », car elle considère le besoin de l'enfant et l'implique dans la démarche. Le parent nomme ce qu'il n'accepte pas et voit avec l'enfant le comportement qu'il attend de lui. L'intervention est source d'apprentissage et préserve l'estime de soi de l'enfant car il sait maintenant comment se comporter. Au Québec, l'enfant est considéré comme une personne à part entière avec des droits et des responsabilités qui viennent avec l'âge. Le parent est sensible à son enfant en répondant à ses besoins, en étant attentif à

¹⁹ Ministère de la Santé et des Services sociaux. (2007). *Naître ici et venir d'ailleurs, Guide d'intervention auprès des familles d'immigration récente*, 96 p.



ses demandes, à ses intérêts. Cela aide à créer un sentiment de confiance envers lui-même et le monde qui l'entoure. Pour exercer un rôle de guide, le parent doit être proche de son enfant, impliqué physiquement et affectivement dans ses activités et ce qu'il vit et ce, dès sa naissance jusqu'à l'âge adulte. L'enfant doit savoir qu'il peut compter sur ses parents pour le soutenir, le guider malgré les difficultés rencontrées, vers un statut de citoyen autonome impliqué activement dans la société.



Mme X est arrivée en 2010 comme réfugiée. Après une formation aux adultes, elle s'est rapidement trouvée en emploi. Elle en est actuellement à son cinquième emploi. Elle a tendance à consommer de l'alcool pour oublier ses problèmes et son passé. Cela l'affecte dans son travail, sa motivation et l'encadrement de son fils. Elle vit souvent des situations difficiles avec ce dernier dans son éducation et son accompagnement scolaire. Comme solution, elle a tendance à hausser la voix ou à utiliser la fessée comme moyen d'autorité. Le père de son enfant est resté dans son pays d'origine. Elle essaie de lui envoyer de l'argent et de l'appeler régulièrement, ce qui lui prend une grande partie de son budget. Mme X vivait des situations stressantes et ses problématiques ne l'aidaient plus à s'épanouir et s'intégrer. Grâce aux références et au soutien qu'elle a accepté, elle a été accompagnée pour gérer ces différentes problématiques. Elle a actuellement un emploi stable, son fils améliore ses résultats scolaires et elle a moins de conflits avec lui grâce aux rencontres et aux formations qu'elle a reçues. Elle a travaillé sur elle-même et sur sa famille, une action positive par jour. Ce qui lui a permis en quelques mois de reprendre goût à la vie et lui a redonné de l'assurance et des outils pour une vie saine et active. Depuis quelques semaines, elle a eu la chance de parrainer son conjoint qui les a rejoints et qui s'est lui aussi trouvé un emploi récemment. Ils ont décidé d'aménager dans une maison à la campagne les rapprochant de leurs emplois respectifs et leur rappelant leur cadre de vie avant leur immigration forcée.

Enfin, l'autorité des deux parents peut être remise en question par les enfants qui s'adaptent plus rapidement au nouveau mode de vie, aux références culturelles québécoises et au français. Ces apprentissages leur donnent plus d'importance au sein de la famille. Ils deviennent un lien significatif entre les deux cultures pour la compréhension et l'expression des besoins familiaux auprès des organismes leur venant en aide ou encore quant à la compréhension des droits, devoirs et obligations de chaque personne immigrante comme nouveau citoyen du Québec.

Il est important de prendre le temps de bien expliquer aux parents immigrants en quoi consiste leur rôle parental au Québec. On doit les informer des lois existantes au sujet de la protection de l'enfant et de ses droits ainsi que les aspects liés davantage à la violence et au Code criminel. On peut également avoir des visions différentes dans l'éducation de nos enfants.



LES SERVICES DE GARDE

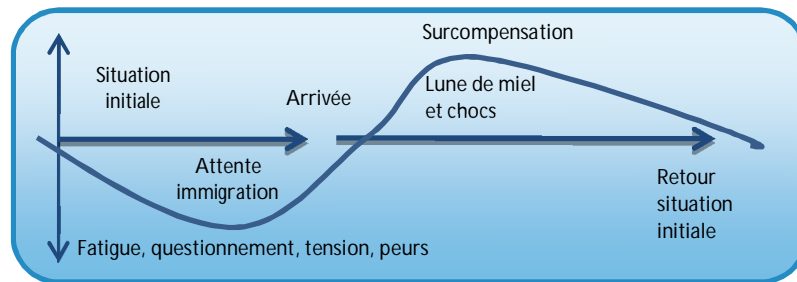
L'accès à une place en service de garde subventionné peut prendre du temps. Il est courant que les futurs parents inscrivent leur enfant pendant la grossesse. Pour ce faire, ils se rendent sur le site centralisé laplace0-5.com ou ils appellent au 1-844-270-5055. D'ici la fin 2015, tous les services de garde du Québec s'y trouveront ! Les parents n'ont plus à appeler ou à se rendre à chaque endroit! Tout se fait en une seule étape, gratuitement. Des courriels leur seront envoyés sur une base ponctuelle pour maintenir à jour leur dossier, notamment leurs besoins et leurs renseignements personnels. Lorsqu'une place se libère, la responsable du service de garde consulte le site en inscrivant les besoins du milieu (l'âge de l'enfant, les jours disponibles...). Une liste d'enfants en ordre chronologique apparaît alors. Cette personne contactera les parents des enfants inscrits sur cette liste.



Lors d'une rencontre avec des familles immigrantes, les parents sont informés des lois relatives à l'âge auquel les enfants ont le droit de se garder. Au Québec, il est nommé, qu'il y a un âge où le département de la protection de la jeunesse intervient, soit en deçà de l'âge de 12 ans. Donc, si l'enfant a en deçà de l'âge de 12 ans et qu'il se blesse gravement en l'absence d'une personne de plus de 12 ans, le parent peut être accusé de négligence selon la loi de la protection de la jeunesse. Le Conseil canadien de la sécurité (CCS) suggère fortement de ne pas laisser un enfant de moins de 10 ans seul à la maison. Le CCS conseille de ne pas laisser un enfant de 10 ans, seul, pour une période de plus de 2 heures consécutives. Si, par exemple, un voisin (ou autre personne) déposait une plainte auprès du directeur de la protection de la jeunesse (DPJ), parce que votre enfant est seul à la maison, il pourrait y avoir une évaluation, d'abord téléphonique, pour s'assurer de la sécurité des enfants. Ce fut un choc pour ces familles car dans leur pays, dès l'âge de 6 ans, les enfants peuvent demeurer seuls à la maison toute la journée.

À ces chocs s'ajoute l'accès facile au crédit et aux biens de consommation, qui est aussi une nouveauté pour ces familles qui ont vécu la privation et la peur. Pouvoir s'acheter des nouveaux meubles, une auto, des vêtements ou partir en vacances sont des rêves devenus réalités. Toutefois, ce rêve peut devenir un cauchemar s'ils ne sont pas soutenus et informés que ces achats sont à crédit, et qu'il faut les payer ou les rembourser afin d'éviter l'endettement. Tout cela vient s'ajouter aux trois chocs mentionnés précédemment. Bien souvent, que la personne soit une immigrante économique ou une réfugiée, la situation est bien différente de ce qu'elle avait imaginée.





Les familles immigrantes vivent un processus d'adaptation en quatre temps. Avant leur immigration, ils passent d'une situation familiale initiale à une situation tendue qui entraîne une fatigue psychologique par des questionnements sur leur immigration, des attentes par rapport à cette immigration ou leur vécu en camp de réfugiés. Cette période de transition avant l'arrivée au Québec peut prendre plusieurs mois voire plusieurs années; ce qui amène lors de leur arrivée un resserrement de la famille. Tout le monde souhaite vivre l'expérience comme un nouveau départ pour la famille, une lune de miel et oublier les questionnements ou les vécus antérieurs pour repartir à zéro. Au même moment, une phase de surcompensation peut apparaître, entraînant de nouveaux comportements, de nouvelles pratiques de consommation et d'adaptation à la nouvelle culture. Elle peut durer de 2 à 5 ans avant de s'estomper progressivement pour permettre à la famille de trouver une nouvelle situation où chacun tend à reprendre sa place; comme dans la situation initiale avec les nouveaux acquis issus du processus d'immigration et d'acculturation.



PROBLÉMATIQUES OBSERVÉES

Quelques mois après l'arrivée au Québec, des difficultés importantes, constatées par différents intervenants du milieu, peuvent s'installer dans la vie des immigrants.

Au niveau des enfants et des adolescents, des problématiques récurrentes ont été observées au sein des communautés de réfugiés accueillis à Trois-Rivières par des intervenants tant des établissements de santé ou d'enseignement que des différents milieux communautaires et même dans le secteur de l'employabilité. De nombreux jeunes âgés entre 12 et 16 ans ont développé des comportements à risque en lien avec les dépendances, que ce soit l'alcool, les drogues ou le tabac. À cela viennent s'ajouter des problématiques de santé mentale comme la dépression ou des idées suicidaires. Il n'est pas rare de voir de la violence physique ou psychologique comme mode de dévouement de toute cette accumulation de peines, de chocs ou de traumatismes antérieurs.

Un autre phénomène observé est une hypersexualisation dès le début de l'adolescence exprimée par un vocabulaire comprenant de nombreux termes à connotation sexuelle, un âge précoce pour les premières relations intimes ou une tenue vestimentaire non adaptée à l'adolescence. On peut observer plusieurs jeunes qui, bien avant la fin de leur secondaire, assument des responsabilités d'ordre parental bien souvent engendrées par un manque d'éducation, de moyens contraceptifs ou découlant d'un choix familial ou religieux.

En ce qui a trait à l'enfant qui intègre une école, il arrive souvent en diverses carences suite à son vécu en camp de réfugiés et il faut se rappeler qu'il n'est peut-être pas disponible aux apprentissages.²⁰

Parfois, les traumatismes peuvent se réveiller quatre ou cinq ans après l'arrivée de la personne immigrante. Les traumatismes refont surface alors que la personne se retrouve dans une certaine stabilité et elle vit un nouveau deuil.²¹



- Lorsqu'un intervenant analyse la situation d'une personne et constate des problématiques, il est important de vérifier avec elle la pertinence d'une référence vers des services plus spécialisés, tels que ceux offerts par le CSSSTR, qui pourraient être plus adaptés à ses besoins.
- Penser au 811 qui offre des services 24h en cas de crise.

²⁰ Table de concertation des organismes ou service des personnes réfugiées et immigrantes. (2014). *Paramètres clés pour des évaluations adaptées aux personnes réfugiées et immigrantes*, Service d'éducation et d'intégration interculturelle de Montréal, formation donnée par Julie Boivin, Nadine Lavoie, Marie-Claire Rufagari.

²¹ Ibid.





Dissolution des rôles parentaux

Monsieur X est arrivé au Québec comme réfugié au milieu des années 2000 avec sa femme et ses 3 enfants. Après avoir finalisé un diplôme universitaire au Québec, il est actuellement toujours en recherche d'emploi. Sa femme, qui élevait ses enfants à la maison, a pris un emploi comme préposée aux bénéficiaires de nuit afin de leur permettre de payer le loyer, les factures et d'économiser pour des études collégiales et universitaires pour les enfants. Madame X a pris une place essentielle pour l'intégration socioéconomique de sa famille. Le rôle parental de M. X qui n'a pas encore terminé ses études a été remis en question. Des modifications ont été engendrées par un choix familial qui se voulait temporaire jusqu'à l'obtention de son emploi mais qui dure maintenant depuis plusieurs années.

Divorce

Monsieur et Madame T sont arrivés comme réfugiés avec leurs 2 filles. Après quelques années d'intégration socioéconomique de la famille et au passage de l'école secondaire, Madame T a décidé de divorcer pour échapper à la violence psychologique qu'elle subissait. Faut de connaissance du français, ce sont ses deux filles qui l'ont renseigné sur ses droits et libertés et qui l'ont réconfortée dans cette étape. De par son éducation et sa religion, le divorce n'était pas une solution qu'elle avait envisagée, mais pour son bien et celui de ses filles, elle s'est décidée à le faire.

Violence

Monsieur S, 14 ans, a de la difficulté à l'école et a été suspendu plusieurs fois pour des faits de violence verbale et physique. Outre sa crise d'adolescence, il vit régulièrement de l'intimidation de par son origine ethnique. De son vécu antérieur dans les camps de réfugiés, il fait régulièrement des cauchemars. Le manque d'outils à sa disposition et de moyens pour gérer son stress adéquatement se répercute dans son comportement et dans la violence dont il fait preuve.

Dépendance

Monsieur P buvait régulièrement pour oublier la violence physique qu'il avait subie dans son pays d'origine lors de la guerre civile. Sa dépendance s'accroissait de mois en mois et la sécurité de ses enfants devenait préoccupante. Après un suivi personnalisé et une formation sur la gestion des émotions, il vit actuellement avec ses enfants et sa femme dans un nouveau quartier près de l'emploi qu'il s'est trouvé.

Problématiques de santé mentale

Madame Z est arrivée au Québec comme immigrante économique avec son conjoint. Elle a été confrontée aux dures réalités de l'hiver québécois et a vécu isolée faute d'amis de sa communauté, de connaissances québécoises et de l'absence de sa famille proche. Elle a vécu une dépression dans sa première année. Après avoir pris du repos, elle a développé son réseau social en s'impliquant



bénévolement dans un organisme communautaire et en s'inscrivant dans une activité de loisir donnée dans son quartier. Elle a maintenant un réseau d'amis québécois et d'immigrants. Grâce à ces deux initiatives, les hivers ne sont plus pareils pour elle.

Une vision commune

Afin d'assurer un continuum de services dans lequel la personne immigrante sera gagnante, une vision commune a été travaillée avec les différents organismes concernant les points suivants : l'approche d'intervention, la mise en action, le partenariat, l'importance du projet de vie et de la création d'un réseau, ainsi que celle de l'apprentissage du français. Les différents éléments suivants sont identifiés comme des priorités communes à considérer tout au long de l'accompagnement de la personne immigrante dans son adaptation à son nouveau monde.



APPROCHE D'INTERVENTION

Ainsi, dès son arrivée au Québec, la famille immigrante, avec un héritage culturel propre à son origine ethnique et sociale, rencontre une nouvelle culture, majoritairement francophone. Une diversité culturelle s'installe donc entre les Québécois et les familles immigrantes. Cette diversité culturelle se définit ainsi selon l'UNESCO : « la multiplicité des formes par lesquelles les cultures des groupes et des sociétés trouvent leur expression. Ces expressions se transmettent au sein des groupes et des sociétés et entre eux. La diversité culturelle se manifeste non seulement dans les formes variées à travers lesquelles le patrimoine culturel de l'humanité est exprimé, enrichi et transmis grâce à la variété des expressions culturelles, mais aussi à travers divers modes de création artistique, de production, de diffusion, de distribution et de jouissance des expressions culturelles, quels que soient les moyens et les technologies utilisés. »²²

La rencontre entre la famille immigrante et son nouveau mode de vie peut ainsi amener des questionnements, des adaptations quotidiennes ou des remises en question. Être confronté à un nouveau monde, se forger des nouveaux repères, s'intégrer socialement et économiquement, voilà des défis auxquels immigrants ou québécois, font face un jour ou l'autre dans leur vie. Mais comment faciliter l'adaptation lorsque les différences culturelles et les défis sont plus nombreux?

La société québécoise a principalement ciblé l'approche interculturelle dans ses rapports avec les familles immigrantes. Cette approche « renvoie à l'existence et à l'interaction équitable de diverses cultures ainsi qu'à la possibilité de générer des expressions culturelles partagées par le dialogue et le respect mutuel. »²³. En d'autres termes, cela signifie de partager notre

²² <http://www.unesco.org/new/fr/culture/themes/cultural-diversity/diversity-of-cultural-expressions/the-convention/glossary/#D>

²³ *Ibid.*



culture québécoise et d'apprendre de la culture des familles immigrantes par des échanges mutuels, des communications franches et respectueuses afin de faire évoluer notre société. Cette approche est basée sur le respect, la tolérance et l'ouverture mutuels des deux cultures.

L'approche interculturelle préconise l'acceptation des cultures propres à chacun. Elle permet à chacun de garder ses valeurs, ses héritages culturels dans un respect mutuel et une écoute constante. L'objectif est de partager la culture d'accueil pour que chacun y trouve une place active en tant que membre de la communauté. Cela sous-entend un apprentissage de la langue, des occasions d'échanges et de partages, une implication citoyenne et une acceptation des us et coutumes de la communauté d'accueil.

L'approche interculturelle n'exige pas de l'intervenant qu'il mette de côté ses « compétences habituelles », ni les valeurs de la société québécoise. Elle doit s'inscrire en complémentarité à « ses façons habituelles de faire, penser, dire, voir²⁴ » tout en permettant l'égalité des chances dans le respect des différences.

Au cœur de l'approche interculturelle, quatre stratégies possibles d'adaptation pouvant s'opérer chez l'immigrant sont identifiées. Premièrement, il existe le processus d'**intégration** à travers lequel la personne maintient son identité culturelle et ses valeurs tout en entretenant des relations avec la société d'accueil. Deuxièmement, on peut retrouver le processus de **séparation** à travers lequel l'immigrant maintient ses valeurs et n'a pas de véritables contacts avec la société d'accueil. Troisièmement, on peut identifier le processus d'**assimilation** à travers lequel la personne abandonne ses valeurs et son identité culturelle. Finalement, il existe également le processus de **marginalisation** à travers lequel l'immigrant est exclu de toute forme de liens sociaux avec la société d'accueil.²⁵ **Le processus que nous souhaitons est celui de l'intégration.**

Être dans une approche interculturelle, c'est reconnaître les pratiques bénéfiques de chaque culture. **Ainsi, il faut demeurer critique et éviter de croire que nos pratiques sont les meilleures.** Travailler avec la diversité culturelle demande également d'accepter de ne pas avoir la vérité absolue et reconnaître que chaque culture a évolué à son rythme. Il est dès lors favorable d'aider, au besoin, l'adoption de nouvelles pratiques porteuses de sens pour les immigrants. Leur montrer la dualité des modes de pensées et de résolutions des problématiques permettra d'effectuer l'accompagnement et l'intervention tout en laissant le temps aux familles de s'approprier ces nouvelles pratiques, de les adapter à leurs valeurs et de leur donner un sens dans le respect de la diversité culturelle.

²⁴ Gratton, D. (2009). *L'interculturel pour tous : une initiation à la communication pour le troisième millénaire*, Anjou, Éditions Saint-Martin, 305 p.

²⁵ Ministère de la Santé et des Services sociaux (2007). *Naître ici et venir d'ailleurs, Guide d'intervention auprès des familles d'immigration récente*, 96p.





L'EMPOWERMENT, LE POUVOIR D'AGIR, LA REMISE EN MOUVEMENT

L'empowerment, le pouvoir d'agir, la remise en mouvement doivent être au centre de l'accompagnement de la personne immigrante. Il est difficile de qualifier le terme d'empowerment, toutefois on peut le considérer comme « toute forme de processus d'action sociale (de type éducatif, socio-économique ou socio-politique) orientée vers la reconnaissance, l'habilitation ou l'amplification de la capacité des êtres humains à vivre une pleine citoyenneté par des moyens appropriés. »²⁶



Par empowerment, on réfère au pouvoir d'agir. « Le "pouvoir d'agir" fait référence à la possibilité pour les personnes de mieux "contrôler leur vie" (Rappaport, 1987) ou de devenir "les agents de leur propre destinée" (Breton, 1989). De façon plus précise, nous pouvons définir le pouvoir d'agir comme un processus caractérisé par l'exercice d'un plus grand contrôle sur l'atteinte d'objectifs importants pour une personne, une organisation ou une communauté (Rappaport, 1987). » (Le Bossé et Dufort, 2001, p. 85).²⁷

Les réfugiés ont souvent vécu dans des situations précaires et subi des traumatismes, c'est-à-dire des chocs graves provoquant une atteinte psychique. Les causes se situent dans tous les événements perturbants de l'existence telles que le deuil ou les menaces de mort. La psychologie le définit comme un événement grave vécu par un individu qui ne peut l'assimiler.²⁸ Leur confiance en la société, en eux ou envers les autres est ébranlée. Ils doivent reconstruire petit à petit leur cadre de vie et leurs référents sociaux et familiaux. Ils se remettent en mouvement entre autres, par l'apprentissage d'une nouvelle culture qui se réalise par les contacts quotidiens et les expériences positives que chacun peut effectuer dans sa communauté. Le bénévolat en est un exemple mais l'employabilité est le souhait de chacun.

Leur pouvoir d'agir s'actualise en recommençant à prendre des décisions au quotidien. Il faut se rappeler que ceux qui proviennent de camps de réfugiés n'avaient pas beaucoup de pouvoir concernant leur quotidien et ce, parfois pendant des années. Il est important dès lors, de toujours axer l'accompagnement sur une réussite au quotidien, si simple soit elle à nos yeux, c'est une journée à la fois que l'on change sa vie. Apprendre à être autonome dans une nouvelle culture revient à réapprendre à vivre. Les familles réfugiées doivent se réapproprier progressivement du pouvoir sur toutes les sphères de leur vie. Cette réappropriation part de la base du quotidien comme une routine de vie, l'alimentation, le transport, la connaissance des lieux, etc.

²⁶ Bellefeuille, M., Lafleur, P., Wilmet, L. (2004) *Guide de terminologie en loisir à l'intention des professionnels et bénévoles en loisir organisé*, Document préliminaire, p. 16.

²⁷ Ministère de la Santé et des Services sociaux. (2004). *Les services intégrés en périnatalité et pour la petite enfance l'intention des familles vivant en contexte de vulnérabilité, cadre de référence*. p.17

²⁸ <http://www.psychologies.com/Dico-Psycho/Traumatisme>



LE PARTENARIAT ET LES MANDATS DE CHACUN

Lorsqu'on travaille l'adaptation de la personne immigrante, la notion de partenariat et le respect des mandats de chacun doivent être constamment pris en considération. Lorsque l'on pense partenariat, cela signifie de s'assurer d'offrir une fluidité, une continuité et une cohérence dans les services offerts à la personne immigrante. Il est une condition gagnante car il permet de créer un certain filet de sécurité pour la remise en mouvement et le pouvoir d'agir de l'immigrant. Il devient donc primordial que les différents intervenants impliqués dans l'accompagnement de celui-ci soient en mesure de communiquer régulièrement ensemble en signant des autorisations à communiquer des renseignements et en mettant en place des temps de rencontre pour bien définir les mandats et les zones d'accompagnement de chacun.



Étant donné l'ampleur des besoins, il est important de ramener la personne à se questionner sur ses priorités et l'orienter vers le service adéquat. En priorisant, on structure la remise en mouvement. Chacun a un mode de pensée et une philosophie qui lui est propre pour accompagner les clients. Comme l'intervenant ne peut être un spécialiste dans tous les domaines et que la ressource qu'il représente ne peut répondre à tous les besoins, le travail en partenariat permet d'offrir un ensemble de services adaptés à la situation de chaque personne.

Travailler en partenariat implique donc une bonne connaissance des différents organismes et leurs mandats afin d'assurer un processus de référence adapté et une cohérence dans l'accompagnement. La cohérence sous-entend d'avoir un message positif, des actions claires, des références pertinentes et des discours similaires axés sur la réussite et l'intégration de chaque individu dans le respect de la diversité culturelle.



MISSION DES ORGANISMES MANDATÉS POUR SOUTENIR LES IMMIGRANTS

SANA (Service d'accueil des nouveaux arrivants) Organisme responsable de l'accueil, l'installation et l'intégration des personnes immigrantes dans la ville de Trois-Rivières. Il s'agit de la porte d'entrée à l'arrivée des immigrants. Il a pour mandat de rencontrer tous les résidents permanents de Trois-Rivières.²⁹

OMHTR (Office municipal d'habitation de Trois-Rivières) Organisme parapublic sans but lucratif ayant pour mission d'aider les personnes et les familles à faible revenu de se loger convenablement, tout en accompagnant sa clientèle sur le plan de son autonomisation dans une perspective de développement durable. Source : Plan d'orientation 2014-2019 – Engagement-Innovation-Persévérance.

CSSSTR (Centre de Santé et des Services Sociaux de Trois-Rivières) Établissement public offrant des services de santé et des services sociaux: CLSC, hébergement, urgence, etc.

²⁹ Portrait des activités et services offerts par les organismes communautaires et membres de la CDC-TR aux personnes immigrantes. Outil de référence pour un continuum efficace des services en immigration- Juillet 2013



MICC (Ministère de l'immigration et des communautés culturelles) Promouvoir l'immigration; sélectionner des personnes immigrantes; soutenir la pleine participation des personnes issues de l'immigration au développement du Québec.³⁰

IDÉTR (Innovation et développement économique Trois-Rivières) est une équipe experte, engagée et efficace dédiée au développement économique de son territoire. Elle travaille avec les entrepreneurs afin de soutenir leurs initiatives, qu'elles soient de nature technologique, industrielle, commerciale ou touristique. Les professionnels du milieu des affaires sont constamment à l'affût des opportunités et ont à cœur de promouvoir la ville de Trois-Rivières comme un environnement d'affaires par excellence mais également comme un milieu de vie de qualité.³¹

CDC-TR (Corporation de développement communautaire de Trois-Rivières) est un regroupement multisectoriel d'organismes communautaires autonomes de la ville de Trois-Rivières.

La Politique municipale relative aux nouveaux arrivants³², le présent guide ou encore les tables thématiques abordant l'immigration sont des exemples concrets de partenariat. Ces différents documents ou lieux de partenariat ont permis d'esquisser ou d'établir des continuums de services pour une intégration et une réussite socioprofessionnelle des personnes immigrantes à Trois-Rivières. L'adaptabilité, la souplesse, la rétroaction et la communication sont des éléments essentiels à la réussite et la continuité de ces partenariats.



La Table enfance, jeunesse, famille de Trois-Rivières est un regroupement d'organismes qui agit de concert avec les partenaires du milieu. Elle a pour mission de promouvoir la qualité de vie des enfants et des adolescents 0-18 ans ainsi que leur famille en favorisant l'accessibilité à des services répondants à leurs besoins. Elle trouve sa force et son efficacité dans la concertation et le partage de ses réalisations. La Table partage ses réalisations à travers son blogue qui se veut une source commune d'informations et d'idées pour ses membres, les familles et toutes les personnes travaillant auprès des familles. L'efficacité des réalisations est basée sur la concertation et l'implication de chacun de ses membres au vu de leur mandat et clientèle respective.

<http://tableejf.wordpress.com/qui-sommes-nous/mission-de-la-table/>

³⁰ <http://www.micc.gouv.qc.ca/fr/ministere/vision-mission.html>

³¹ <http://www.idetr.com/fr/a-propos-de-nous/mission-et-mandat/index.aspx>

³² <http://www.v3r.net>



LE PROJET DE VIE

Lorsque l'on intervient avec une personne immigrante, le projet de vie est un axe important de l'intervention ou du cheminement au quotidien. Il servira de ligne directrice du cheminement personnel et permettra à chacun au sein de la famille de retrouver des espoirs, des objectifs et une motivation par rapport à ses rêves et ses souhaits. On sait que pour une famille, on retrouvera le souhait d'avoir accès au confort d'un appartement ou d'une maison, de retrouver un emploi, de retourner à l'école, de pratiquer des activités sociales ou des loisirs, etc. Le rêve est un premier pas, l'écrire le rendra tangible, la motivation et les réussites quotidiennes le rendront possible.



Le projet de vie permet à l'immigrant d'être centré sur l'espoir. Lorsque la personne vit des temps plus difficiles dans son processus d'adaptation telle que « la journée de manque », cela lui permet de traverser les défis et de croire en un avenir meilleur. Cette « journée de manque » apparaît dans la vie de tous les immigrants. Elle peut survenir à plusieurs reprises dans l'année et elle est empreinte de nostalgie. La personne a le goût de retourner chez elle, dans son passé, vers ses repères antérieurs. Elle est souvent associée à des événements importants ou significatifs liés à sa culture. Cette journée fait partie d'un processus d'adaptation qui doit être utilisée comme un levier. Elle se doit de devenir un temps de réflexion. Ainsi, lorsqu'il y a déjà un projet de vie en place au Québec, collé à la réalité de la personne, cette journée peut avoir un impact positif dans la vie de la personne.

L'immigration est un choix mais la diversité culturelle est un héritage. Il est normal de se rappeler son éducation, les fêtes ou événements marquants de sa vie avant son arrivée au Québec. En retirer des expériences positives et les transférer dans son nouveau mode de vie permet à chacun de vivre la dualité culturelle mais également l'acceptation de sa nouvelle vie. On ne vit pas dans le passé mais il oriente et influence notre présent. L'accepter et le voir comme une source d'inspiration permet de se reconforter dans ses choix et de s'aider à grandir en tant que personne, famille ou communauté nouvellement arrivée dans sa nouvelle ville.

Il est essentiel que le projet de vie soit représentatif de ce que la personne désire afin qu'il y ait un sens pour elle. Il doit être décortiqué en plusieurs étapes comme le bénévolat, la formation et l'employabilité. Il est également important que la mise en action concerne l'ensemble de la famille afin d'éviter des échecs successifs et faciliter une intégration réussie.



M. Y est arrivé au Québec en 2006 comme réfugié politique. Après son cours de francisation, il est resté en contact avec sa communauté ethnique dans son quartier mais a refusé de s'impliquer ailleurs et de parfaire son français. Depuis, il a besoin d'un traducteur ou d'un accompagnateur pour toutes ses activités de la vie quotidienne (poste, banque, recherche de logement, etc.). Il n'a pas pu passer son examen théorique de permis de conduite, ni se trouver un emploi car son français est trop faible. À l'inverse, Mme X arrivée la même année, dans les mêmes conditions, a continué des études et s'est impliquée bénévolement dans un organisme communautaire de la ville. Elle a obtenu un diplôme de technicienne en travail social au Cégep et elle a trouvé un emploi dans son domaine grâce à son réseau développé tout au long de son bénévolat. Elle a pu s'acheter une auto et elle agit comme intervenante dans son quartier en aidant aussi bien sa communauté que les résidents québécois qui en ont besoin. Elle est devenue une référence pour les deux communautés et elle participe activement à l'intégration des familles venant s'installer dans son quartier.



CONSEILS POUR FACILITER L'APPRENTISSAGE DE LA LANGUE

- Inviter les familles à s'inscrire à la bibliothèque municipale.
- Écouter des émissions de télévision avec ses enfants pour se familiariser avec la langue.
- Regarder les informations à la télévision pour pratiquer sa compréhension des accents, des expressions et être capable de comprendre une personne avec une élocution rapide.
- Commencer la lecture en français grâce aux bandes dessinées.
- Magasiner ses achats en utilisant les journaux publicitaires ou les publi-sacs.
- Favoriser la pratique orale du français par la présence à des cafés-rencontres.
- Développer son vocabulaire selon ses talents ou ses passions en s'impliquant bénévolement.
- Assister à des conférences ou des présentations relatives à ses intérêts personnels.
- Assister aux spectacles offerts par la municipalité lors des événements publics.
- Considérer que la plupart de ces démarches sont GRATUITES à Trois-Rivières



LA CRÉATION D'UN RÉSEAU SOCIAL

L'une des cibles d'action à privilégier est la création d'un réseau social afin d'éviter que la personne immigrante s'isole, ce qui ralentit le processus d'adaptation. La présence d'une communauté ethnique dans le milieu peut être perçue comme un lien positif tout comme un lien négatif. Cette réalité peut permettre à la personne immigrante de se sentir en sécurité ou davantage dans une zone de confort et d'avoir des repères connus. Par contre, si la communauté ethnique ne partage pas sa diversité culturelle et s'exclut de la société québécoise, les défis d'intégration de l'immigrant récent seront plus grands.



Les réussites sont des exemples à suivre mais il est difficile d'en identifier lorsque la communauté vient tout juste de s'établir. Souligner les réussites, à tous les niveaux d'implication, est un moyen de créer un sentiment d'appartenance et d'intégration permettant à la communauté de travailler une dynamique positive. La création d'un réseau social en dehors de la communauté génère d'autres points positifs comme la pratique du français, les opportunités de réseautage, d'emplois ou de bénévolat ainsi que l'essentiel, soit de rencontrer le Québec d'aujourd'hui et échanger avec des québécois.



LES LOGEMENTS HLM

Les personnes immigrantes, à titre de néo-Québécois, peuvent demander un HLM à l'Office municipal d'habitation de Trois-Rivières s'ils respectent les critères établis :

- Un an de résidence sur le territoire de la Ville de Trois-Rivières au cours des 24 derniers mois (preuves à l'appui);
- Un statut de résidence permanente ou de citoyenneté canadienne;
- Des revenus individuels ou familiaux inférieurs aux seuils fixés par le gouvernement pour être éligibles à un HLM.

Outre les HLM de l'Office municipal, il existe d'autres alternatives à titre informatif³⁴ :

- Les habitations populaires du Québec
- Les coopératives d'habitation de Trois-Rivières
- L'agence immobilière sociale
- Les organismes sans but lucratif en habitation

³⁴ <http://www.omhtr.ca/je-cherche-un-logement/alternatives-aux-hlm>



Les activités sociales, culturelles ou sportives sont de bons moyens de se créer un réseau rapidement. Chaque personne aime des activités comme la lecture, le cinéma, le jardinage, le théâtre, le soccer ou le vélo. Participer à ces activités (de nombreuses sont gratuites et saisonnières) permettra à chacun de tisser des liens par rapport à des affinités communes et non par rapport à la langue, l'origine ethnique, le sexe ou l'âge. Les participants les pratiquent par passion ou hobby. Partager ses connaissances, son vécu et ses attentes devient alors un point commun pour tisser une mixité sociale dans le respect mutuel et l'écoute, bref dans l'interculturalisme. Échanger ses bons coups, parler régulièrement aux membres de ces activités aident également à l'intégration sociale, à l'apprentissage du français, à l'appropriation de sa nouvelle ville et l'acceptation de sa nouvelle vie dans le respect de la diversité culturelle. Ce réseau social grandira par l'apport de chaque membre mais également par la multiplication des activités pour lesquelles chaque personne démontre de l'intérêt. Le réseau grandira rapidement et offrira des opportunités propres à chacun.

Il devient donc important de créer des environnements favorables et d'accompagner la personne immigrante vers ceux-ci afin de briser l'isolement pouvant être présent. Les organismes communautaires deviennent des lieux privilégiés dans l'intégration des personnes immigrantes. L'intervenant doit bien connaître toute la richesse de ces milieux et l'ensemble des ressources qu'ils peuvent offrir. Certains organismes communautaires sont des milieux de vie auxquels la personne immigrante peut se rattacher et briser son isolement. La référence vers ceux-ci facilite la remise en mouvement car ils offrent une panoplie d'activités. Ces milieux donnent accès à de l'information variée, des ateliers, des temps de rassemblement, des fêtes, etc.



RAPPEL ET AUTRES TRUCS PERTINENTS

Consulter le guide « Apprendre le Québec » disponible en français, en anglais, et en espagnol.

- Référer vers les ressources offrant des formations sur les budgets, le crédit ou le système bancaire au Canada comme le CIBES (Centre d'intervention budgétaire et social) à Trois-Rivières.
- Rappeler les notions et les règles d'éducation et d'encadrement parental des enfants (voir la section « Les méthodes éducatives »).
- Encourager l'implication bénévole et le réseautage dans la communauté d'accueil pour se familiariser au Québec.
- Insister sur l'importance du français au quotidien dans la vie sociale, culturelle et économique au Québec.
- Consulter le répertoire des services et des ressources communautaires de Trois-Rivières du Centre d'action bénévole Lavolette (CAB).
- Se référer au portrait des activités et des services offerts aux personnes immigrantes, par les organismes communautaires membres de la CDC-TR.



Interventions et actions gagnantes

Cette partie du document réfère à des interventions et des actions gagnantes qui peuvent soutenir les différentes personnes qui accompagnent les personnes immigrantes et ce à partir de leurs divers mandats. Ce sont des interventions qui font déjà partie des pratiques mais qui doivent s'ajuster à la clientèle immigrante.

ACCUEIL

L'accueil de la personne immigrante est un moment important de l'intervention puisque c'est le premier contact, c'est la première impression. Cet accueil concerne également les personnes qui accompagnent la personne immigrante que cela soit un bénévole, une personne de la famille ou un ami. Une attitude positive et invitante démontrant le désir sincère de prendre soin d'elle, de lui rendre service, avec chaleur et encouragement, être souriant, est considérée comme favorable par la personne immigrante. La sensibilité de l'intervenant aux messages verbaux et non verbaux de la personne est une qualité essentielle à développer.³⁵ Par exemple, si l'intervenant perçoit des malaises, il demeure toujours gagnant de vérifier les perceptions avec la personne. De plus, prendre le temps et les moyens de la connaître personnellement permet de mieux la comprendre mais aussi de sauver du temps et des rencontres additionnelles afin de clarifier des zones grises.³⁶



La consultation et l'écriture dans le « *Carnet projet de vie* » (p.31) permet également d'aider chaque intervenant et de rappeler toutes les démarches en cours ou les actions entreprises. Il peut être pertinent de se préparer un aide-mémoire sur le contenu de la rencontre, les limites, les besoins pour l'accompagnement ou la référence. Enfin, cet aide-mémoire ainsi que le « *Carnet projet de vie* » serviront de lignes directrices afin de ne pas oublier le parcours et les balises nécessaires pour aider ou accompagner la personne. Il demeure donc important de prendre le temps de s'assurer de bien comprendre le cheminement, les attentes et le vécu de chaque personne. Cette démarche permet d'éviter en bout de ligne des désagréments, des actions multiples non pertinentes ou des incompréhensions.

³⁵ Lacharité, C., de Montigny, F., Miron, J.M., Devault, A., Larouche, H., Desmet, S. et coll. (2005). *Les services offerts aux familles à risque ou en difficulté : Modèles conceptuels, stratégies d'action et réponse aux besoins des parents*. Trois-Rivières, QC : GREDEF/UQTR.

³⁶ Gohier, C., consultante frontière de vie. (2011). *Guide de bonnes pratiques, accueil et accompagnement des jeunes immigrants (16-35 ans) (version préliminaire)*, Forum jeunesse Estrie. 58 p.





ACCUEIL

- Initier la poignée de main.
- Avoir le sourire.
- Dire « bonjour » à la personne dans sa langue.
- Prononcer son nom et s'assurer de le faire correctement.
- Lui demander de nous apprendre comment faire les salutations d'usage selon le code culturel de son pays d'origine.
- Être sensible aux réactions de la personne.

COMMUNICATION EFFICACE

La communication est un point tournant dans l'intervention auprès de la personne immigrante étant donné que la barrière de la langue peut exister. L'intervenant doit être alerte au niveau du langage qu'il utilise. Il doit être simple, accessible et clair. Il est plus approprié d'utiliser un français davantage international en évitant les expressions populaires.

³⁷

L'intervenant doit vérifier avec la personne immigrante s'il peut le tutoyer ou non. Selon le code culturel, certaines personnes peuvent éprouver un malaise important face au tutoiement. Ce malaise peut aller jusqu'à entraîner une coupure relationnelle.³⁸

L'intervenant doit être conscient de la limite de certains mots. **Par exemple, le mot « besoin » n'existe pas dans de nombreuses langues. Ainsi, l'intervenant doit trouver des alternatives et des synonymes.**³⁹ La reformulation devient donc un moyen important dans la communication. Elle permet de bien valider la perception de la personne.⁴⁰ Il faut questionner suffisamment afin de bien comprendre les besoins et les attentes tout en évitant de suggérer des réponses. Si nécessaire, des questions supplémentaires seront posées afin de préciser la pensée et éviter l'interprétation.

De plus, afin de favoriser la compréhension, il faut user d'un débit adéquat sans augmenter de façon inutile le volume de la voix. Il est suggéré de procéder à des arrêts de façon régulière au cours de la conversation afin de valider la compréhension. Le fait de fragmenter l'information et de procéder par petites étapes devient une intervention gagnante.⁴¹ On évite ainsi de perdre la personne dans un flot d'informations. Par exemple, la personne peut dire « oui » à une partie du message reçu mais pas nécessairement à l'ensemble de celui-ci.

³⁷ Gohier, C., consultante frontière de vie. (2011). *Guide de bonnes pratiques, accueil et accompagnement des jeunes immigrants (16-35 ans) (version préliminaire)*, Forum jeunesse Estrie. 58 p.

³⁸ Gratton, D. (2009). *L'interculturel pour tous : une initiation à la communication pour le troisième millénaire*, Anjou, Éditions Saint-Martin, 305 p.

³⁹ Ibid.

⁴⁰ Lacharité, C., de Montigny, F., Miron, J.M., Devault, A., Larouche, H., Desmet, S. et coll. (2005). *Les services offerts aux familles à risque ou en difficulté : Modèles conceptuels, stratégies d'action et réponse aux besoins des parents*. Trois-Rivières, QC : GREDEF/UQTR.

⁴¹ Wilmet, L. (2011). *L'immigration : un processus d'intégration, d'un rêve à une réalité!* Plan de formation office municipale d'habitation de Trois-Rivières.



Dans plusieurs situations, la prise de notes est nécessaire, mais l'attention doit demeurer centrée sur la personne. Le contact visuel doit être présent. Le langage non verbal demeure aussi important que le langage verbal. Il représente 93% du message.⁴² L'écoute doit demeurer au centre de l'intervention. L'attention de l'intervenant est canalisée sur le message et non sur la réponse qu'il aura à formuler. Il est préférable d'éviter de rompre les élans sauf si un recadrage est nécessaire. L'intervenant est dès lors davantage centré sur les besoins et la réalité de la personne immigrante.



Madame X se présente au CPE pour inscrire son enfant au service de garde. Les démarches à effectuer lui sont expliquées et un dépliant explicatif lui est remis. La communication est difficile, l'éducatrice se rend compte à quel point le vocabulaire du réseau est spécifique. Quelques mois plus tard, la femme se présente à nouveau au CPE en croyant qu'elle aura sa place puisqu'elle est inscrite sur la liste d'attente tel que demandé. Il est difficile de lui expliquer que cette liste est régionale et que le CPE n'en est pas responsable. L'éducatrice lui remet par écrit les coordonnées de la personne responsable de l'attribution des places. Dans un deuxième temps, elle contacte cette dernière afin de l'informer de la situation et de la mettre en contexte sachant que la communication sera difficile entre elles. Cinq mois plus tard, l'enfant a finalement obtenu une place. Le fait d'avoir transmis par écrit les éléments importants ainsi que d'avoir parlé à la personne responsable ont personnalisé et simplifié la tâche de cette maman.

INTERPRÉTARIAT

L'utilisation de la banque d'interprète est souhaitée car elle assure un accès à des professionnels formés pour l'accompagnement des personnes immigrantes. Toutefois son coût peut être un obstacle pour certains organismes. L'utilisation de bénévoles peut donc s'avérer un complément pour des interventions ou des accompagnements ne nécessitant pas la confidentialité ou un aspect clinique. En ce qui a trait aux établissements gouvernementaux, il est important d'utiliser l'interprétariat afin de faciliter l'accueil et l'intégration des immigrants.



Les intervenants du réseau doivent contacter la banque d'interprétariat de Sherbrooke (SANC) qui a le mandat de gérer la banque d'interprète pour la région. La facturation est faite à l'établissement concerné. Les interprètes recrutés reçoivent une formation du SANC et doivent respecter la confidentialité. Vous pouvez contacter le SANC au 1-877-488-8760. Il est important de préciser que le SANA Trois-Rivières n'a pas le mandat de faire l'interprétariat pour le suivi de la clientèle.

⁴² Aumont, G. (2008). *Avec les familles immigrantes. Guide d'intervention*, Ministère de la Famille et de l'Enfance, 117 p.



IMAGES ET PICTOGRAMMES

Étant donné les limites budgétaires des établissements et des organismes à défrayer des frais liés à l'interprétariat, il est possible d'avoir recours à des outils afin de faciliter la communication tels les supports visuels ou les pictogrammes. Il peut être aidant d'utiliser une carte géographique simple de la ville et d'identifier les différentes ressources que la personne est susceptible d'utiliser régulièrement. Il est aussi soutenant d'écrire sur cette carte les distances et le temps nécessaire pour le trajet à pieds entre les différents endroits identifiés.



Une femme conduit son enfant au CPE et ce dernier est souvent habillé d'une façon inadéquate pour la saison hivernale. Elle arrive avec son enfant dont les pantalons de neige sont enfilés par-dessus le manteau avec des souliers. Avec l'aide d'une interprète, l'intervenante du CSSS réexplique les règles de l'habillement afin que son enfant soit confortable. Après quelques interventions, madame a toujours de la difficulté à habiller son enfant de façon adéquate chaque matin. L'intervenante a alors adapté son intervention en mettant en place des pictogrammes rappelant à Madame l'ordre dans lequel son enfant doit être habillé afin qu'il soit bien confortable. La créativité de l'intervenante, centrée sur les limites d'autonomie de la famille, a permis de régler la situation et de permettre de nouveaux apprentissages facilitant l'adaptation de cette famille aux nouvelles conditions climatiques en appuyant ses interventions à l'aide de pictogrammes..



Le CSSS du Nord de Lanaudière a mis au point un recueil de pictogrammes concernant principalement la santé pour la clientèle allophone « Au-delà des mots ». Pour toutes informations complémentaires sur le matériel ou pour recevoir le bon de commande, nous vous invitons à communiquer avec le CSSS du Nord de Lanaudière au numéro de téléphone suivant : 1-450-759-8222.



MÉDIATEUR CULTUREL

Le médiateur culturel est une personne ressource pouvant aider à interagir et à communiquer avec une communauté culturelle qui bénéficie ou demande des services. Son expérience lui permet de comprendre les deux cultures et d'être capable d'expliquer les écarts entre les deux communautés. Le médiateur culturel comprend l'immigrant et le réfugié, car il est lui aussi un immigrant, un membre d'une communauté culturelle ou une personne ayant vécu le parcours d'accueil des réfugiés. Il est en mesure de mettre des limites et de recadrer la personne sur ses attentes versus la réalité de la culture d'accueil. Il est un lien entre le passé et le futur. Il est là pour lui expliquer sa situation actuelle, ce qui l'attend et les étapes successives qu'il va vivre. Il est un peu comme un grand frère, une personne de confiance de par son vécu et son lien culturel avec la personne qui bénéficie ou demande les services. Il est à préciser que le médiateur ne doit pas être interprété comme quelqu'un qui gère des situations de conflits au sens propre du terme.



Christian Altamirano, dans son document de formation sur la médiation culturelle, résume bien le mandat des médiateurs culturels. Ils explorent les méthodes traditionnelles de résolution de problèmes en présentant nos méthodes d'une manière culturellement compatible et en mettant en évidence les points communs entre chacun afin de travailler les incompatibilités.⁴³

LIEN DE CONFIANCE

Le lien de confiance est toujours le premier élément à travailler en intervention avec toute clientèle confondue. Avec l'immigrant, il peut être plus long à tisser et peut demeurer fragile sur une très longue période. Il se construit avec le temps, au fil des réussites mais aussi à partir de l'ouverture d'esprit. L'intervenant ne peut avancer ou travailler avec quelqu'un qui ne le souhaite pas ou qui n'est pas prêt. Il peut offrir son aide, son temps, son écoute mais il faut que les deux personnes soient prêtes à travailler ensemble et non pas en parallèle. Il est

⁴³ Altamirano, Christian. *Document de formation – Médiation culturelle*, juin 2010

important de s'assurer qu'il existe un lien de confiance non seulement avec l'immigrant mais également avec la personne qui l'accompagne.

Dans la majorité des cas, la personne immigrante accorde beaucoup d'importance à la relation humaine dont fait preuve l'intervenant à son égard. Se présenter comme une personne et non un expert permet de bâtir le lien plus facilement. De plus, lorsque l'intervenant adopte une attitude chaleureuse et accueillante, il pose les premières bases nécessaires à l'établissement d'un lien de confiance. Ce lien aura un impact sur le sentiment de sécurité de la personne. Se sentir en sécurité est l'une des conditions aux nombreux apprentissages que devra faire la personne à l'intérieur du processus d'intégration à la société d'accueil.

Pour tisser un lien de confiance avec la personne immigrante, un travail vers des valeurs communes est une façon de briser la glace et d'atténuer les écarts possibles qu'ils soient liés à la langue, la culture, à l'âge... La confiance peut donc se bâtir en créant un pont culturel entre l'intervenant et l'immigrant. Il devient gagnant d'identifier des ressemblances concernant par exemple, la musique, l'alimentation et de les mettre en relief.⁴⁴ Le fait de définir l'ensemble des points communs existants entre l'intervenant et la personne permet de travailler à partir de notions, d'expériences ou de vécus relativement similaires amenant une communication et des échanges plus faciles et constructifs. Ainsi, l'intervenant doit démontrer concrètement et sincèrement de l'intérêt pour la personne. De là des liens plus étroits et un sentiment de confiance peuvent s'établir dans le respect mutuel sans dépasser les limites de l'empathie vers la sympathie. Contrairement aux institutions, la ligne est parfois mince dans le communautaire, il se peut que la personne rencontrée devienne une connaissance ou un membre du réseau social. Toutefois, il est important de se rappeler qu'à la base, on souhaitait la soutenir et l'accompagner dans son cheminement personnel, son projet de vie.

Malgré un lien de confiance établi, l'intervenant peut rencontrer des résistances. Il est primordial de bien les identifier afin de les dépasser. L'intervenant doit aussi se poser la question s'il est en présence réellement d'une résistance ou d'une opinion qui diffère de la sienne et qui vient simplement confronter ses propres valeurs. Par la suite, l'intervenant doit être en mesure de clarifier ces résistances et de les nommer afin de les normaliser. Il doit apprendre à composer avec ces dernières et à les utiliser comme levier d'intervention. Derrière les résistances se cachent des peurs. Il est important de parvenir à identifier ces peurs clairement et de les nommer.

L'intervenant doit demeurer conscient et sensible à la menace qu'il représente parfois aux yeux de la personne immigrante. Il se doit de démystifier son rôle de professionnel. Il devient primordial d'identifier si cette personne peut avoir vécu antérieurement un rapport de pouvoir ou de domination avec les intervenants, les policiers, l'armée, des médecins ou les personnes des institutions diverses dans son pays d'origine afin de diminuer les peurs.⁴⁵ Le réfugié doit réapprendre à faire confiance car il a souvent perdu la confiance de base en l'être

⁴⁴ Ministère de la Santé et des Services sociaux. (2007). *Naître ici et venir ailleurs, Guide d'intervention auprès des familles d'immigration récente*, 96 p.

⁴⁵ Ibid.



humain dû aux souffrances parfois inimaginables qu'il a vécu. Une stratégie gagnante pour l'intervenant est d'identifier en qui cet immigrant fait davantage confiance actuellement et de travailler en concertation avec cette personne afin de faire un pas de plus.⁴⁶

L'intervenant doit aussi tenir compte des héritages culturels de la personne dans certains domaines tels que les relations hommes-femmes, l'éducation, la sexualité. Cet héritage peut avoir une influence importante sur la relation de confiance et les résistances. Parfois, la résistance de la personne immigrante peut provenir de la peur que toute « la communauté » connaisse sa situation, ses problèmes et son histoire personnelle. Il est alors important que l'intervenant précise son obligation à respecter la confidentialité.⁴⁷

LA COLLECTE DE DONNÉES, L'ÉVALUATION ET LES ATTENTES

L'étape de la collecte de donnée est essentielle car elle alimente l'évaluation et elle est la base de toute intervention. Elle est fondamentale dans la planification des services. Avoir un bon portrait de la situation et identifier par où cette personne est passée dans son parcours migratoire permet de mieux comprendre qui elle est. Elle doit se faire d'une façon structurée et organisée, en évitant l'« overinformation ». Il est nécessaire que la collecte de données soit adaptée à chaque discipline et dans chaque domaine de pratique.⁴⁸

Dans un premier temps, il est primordial de consulter le « *Carnet projet de vie* » (p.70) de la personne et toutes autres informations telles le parcours migratoire afin de ne pas faire répéter l'histoire de vie de la personne. Plusieurs personnes immigrantes, ont nommé à plusieurs intervenants comment il est difficile de répéter leur histoire à plusieurs reprises. Bien souvent, cette histoire réfère à de nombreuses ruptures, de nombreuses pertes et la souffrance vécue laisse des traces ineffaçables. Il n'est pas recommandé à l'arrivée de retourner à multiple reprises dans cette souffrance.⁴⁹

Il arrive que les personnes immigrantes aient une forte réaction lorsqu'elles sont questionnées sur leur pays d'origine. Elles ont parfois le sentiment d'être entre deux références sociales et culturelles, de n'être définitivement établies nulle part, d'être assises entre deux chaises dans une situation inconfortable, de n'être ni d'ici ni d'ailleurs⁵⁰. Il faut aussi demeurer attentif aux indicateurs de traumatismes qui peuvent ressortir lors de l'évaluation des besoins afin d'être en mesure de référer rapidement vers l'organisme le plus approprié. Par exemple, si l'intervenant réalise que la personne a des idées suicidaires, elle peut accompagner vers le CSSS et/ou consulter l'organisme « Centre prévention suicide ». Au cours de l'évaluation de la situation, il est primordial de se centrer sur le mandat de l'organisme et de ne pas tenter de travailler seul. Il est également important de s'assurer de

⁴⁶ Table de concertation des organismes ou service des personnes réfugiées et immigrantes. (2014). **Paramètres clés pour des évaluations adaptées aux personnes réfugiées et immigrantes**, Service d'éducation et d'intégration interculturelle de Montréal, formation donnée par Julie Boivin, Nadine Lavoie, Marie-Claire Rufagari.

⁴⁷ *Ibid.*

⁴⁸ *Ibid.*

⁴⁹ *Ibid.*

⁵⁰ Gratton, D. (2009). *L'interculturel pour tous : une initiation à la communication pour le troisième millénaire*, Anjou, Éditions Saint-Martin, 305 p.



bien connaître le statut actuel de la personne (réfugié, résident permanent, en attente de statut, parrainé, étudiant étranger) afin de la guider vers les services auxquels elle a accès. (voir lexique p.50)

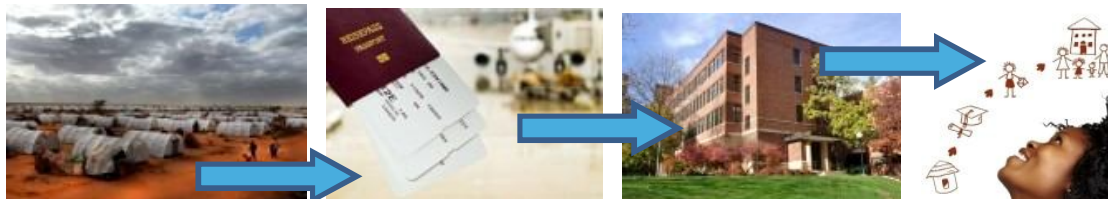


Médecin de famille

Les personnes immigrantes, et en particulier les réfugiés ayant bénéficié de la Clinique des réfugiés **n'ont pas accès** à un médecin de famille plus rapidement que le reste de la population. Les réfugiés ayant bénéficié de la Clinique des réfugiés sont inscrits automatiquement au Guichet d'Accès de la Clientèle Orpheline (GACO). Pour toute autre clientèle, il suffit de se rendre à un guichet d'accueil du CSSSTR et de demander le formulaire pour s'inscrire au GACO.

Au cours de la collecte de données et de l'évaluation, l'intervenant doit recueillir régulièrement les perceptions de la personne en ce qui concerne ses besoins. Il doit valider la perception de la personne quant à son parcours migratoire et sa situation actuelle, aux cheminements réalisés, aux étapes franchies et relatives aux différentes phases émotionnelles suite à leur arrivée.

Ces validations successives permettent de travailler plus facilement l'accompagnement et de situer l'intervention dans les différentes phases relatives à l'immigration au Québec et aux besoins qui s'y rattachent.



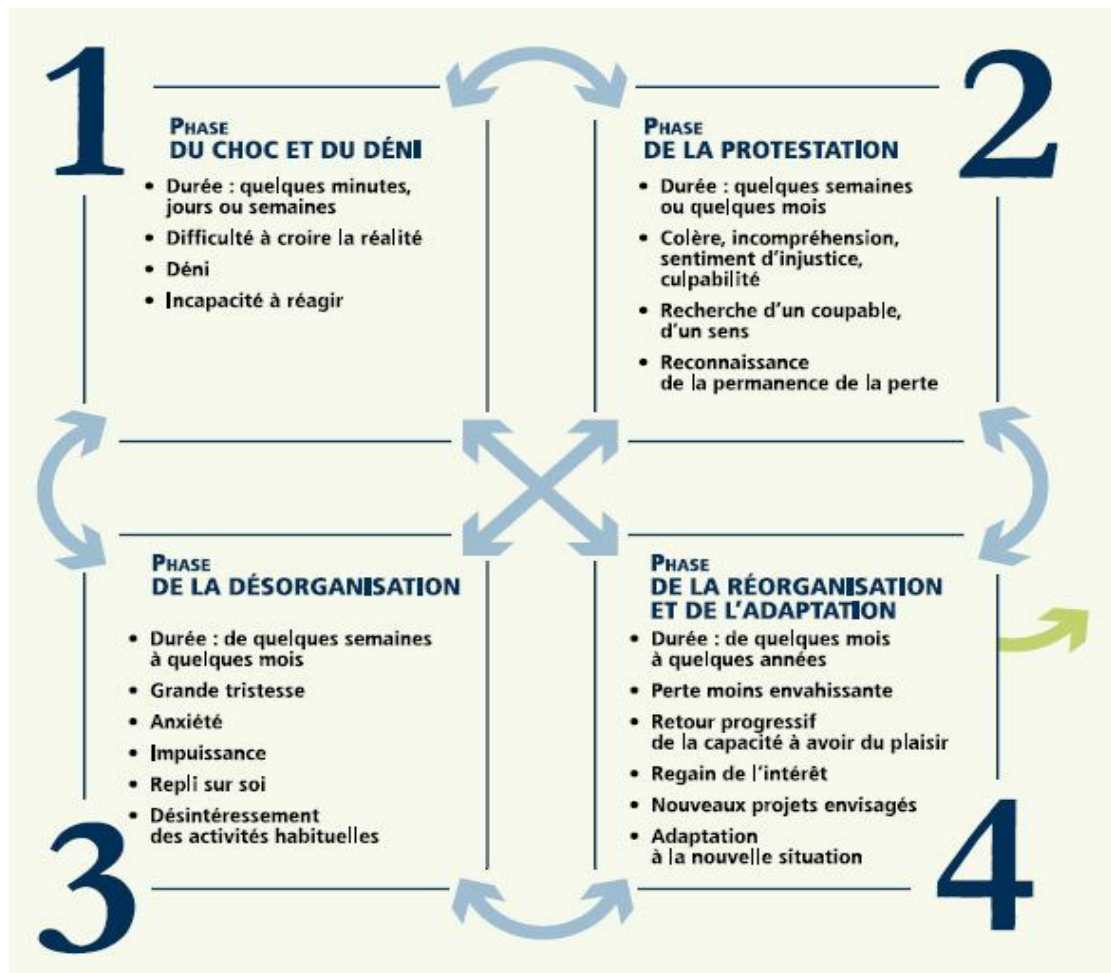
Lors de l'évaluation, **l'intervenant doit être attentif à la distinction entre le sentiment de solitude et d'isolement car ce sont deux états différents.** La personne immigrante peut ressentir un sentiment de solitude car elle ne se sent pas comprise mais avoir un réseau social présent. Par contre, une autre personne isolée de sa communauté d'origine peut y voir des éléments positifs tels que de connaître de nouveaux amis ou ne plus avoir à être en contact avec sa belle-famille. L'intervenant doit bien connaître tous les aspects de l'état d'isolement à partir **de la perception de la personne immigrante** avant de suggérer des pistes d'action pour créer un réseau social.⁵¹

⁵¹ Ministère de la Santé et des Services sociaux. (2007). *Naître ici et venir ailleurs, Guide d'intervention auprès des familles d'immigration récente*, 96 p.





Pour bien cibler les besoins des personnes immigrantes, il est primordial d'avoir en tête les différentes phases qu'elles traversent dans leur processus d'immigration et d'intégration. Ces phases sont similaires à celles du processus de deuil. Même si certaines personnes ont choisi d'immigrer ou que d'autres sont issus de camps de réfugiés, il demeure qu'un processus de deuil est tout de même présent. Certaines ont reçu de l'information erronée ou idéalisée du Québec. De plus, de garder ce processus de deuil en tête permet de relativiser certaines réactions qui pourraient amener des intervenants à mettre en place des services spécialisés de façon prématurée. Le deuil se déroule en plusieurs phases. La personne ne traverse pas nécessairement toutes les phases et pas toujours dans l'ordre défini. Plusieurs phases peuvent se chevaucher. Une personne pourrait aussi revenir à une phase précédente.⁵²



⁵² <http://www.msss.gouv.qc.ca/documentation/fiches-psycho/haiti/perdre-proche.php>



LE CARNET PROJET DE VIE

À travers les différentes expériences auprès des personnes immigrantes, il ressort à quel point il est ardu et irritant de recommencer à raconter leur histoire de vie à maintes reprises auprès des différentes instances ou intervenants. Lorsque l'intervenant est appelé à rencontrer la personne plus d'une fois, il est souhaitable qu'il prenne le temps de relire ses notes ou se remémorer la situation avant le début de la rencontre.



Afin d'aider chaque personne accueillie à Trois-Rivières, un sous-comité de la Table Enfance, jeunesse, famille a travaillé un carnet qu'il a nommé « Projet de vie » qui sera remis par le Service d'Accueil des Nouveaux Arrivants (SANA) de Trois-Rivières à l'arrivée. Ce carnet permet à la personne immigrante d'inscrire ses rêves et ses attentes face à sa nouvelle vie, les réalisations accomplies depuis son arrivée, les rencontres et les démarches effectuées depuis son accueil jusqu'à la réalisation du projet de vie qu'elle s'est fixé. Ce carnet se veut une référence pour chaque intervenant qui peut ainsi consulter ce qui a été entrepris et réalisé par la personne par rapport aux différentes sphères de la vie telles que l'employabilité, la santé, l'éducation, le logement, l'implication sociale, etc. Chaque intervenant laissera, **de commun accord avec le propriétaire du carnet**, une note stipulant les services offerts et les démarches consenties pour l'atteinte du Projet de vie. Le cas échéant, la personne pourra être référée vers la ressource adéquate pour faciliter, compléter ou aider au cheminement de ses objectifs personnels.



Carnet Projet de vie

- Lire le carnet plutôt que de questionner la personne.
- Remplir le carnet « Projet de vie ».
- Cibler la prochaine étape essentielle pour une intégration réussie.
- Référer sans hésitation en fonction du besoin exprimé.
- Prendre le temps de récapituler les forces du partenariat.
- Appeler l'organisme ou l'institution pour lui dire que vous venez de le référer.
- Travailler toujours quelques notions en français, c'est un apprentissage continu.



Lorsqu'il s'agit de construire sa voie, on est responsables. En regardant devant soi, en privilégiant le futur, on est certain de pouvoir exercer des choix et de bénéficier de ses expériences antérieures. On peut s'inspirer de son passé, regarder dans le rétroviseur pour voir le chemin parcouru, mais l'on regarde devant soi et gardons la route que l'on a choisi de prendre ! Si l'on se centre à regarder dans le rétroviseur, l'on ne pourra pas se concentrer sur ce qui s'en vient et maintenir le cap sur son cheminement. La voie tracée n'est pas une autoroute, elle peut comporter des obstacles à éviter, des virages, des montées ou des descentes, mais c'est notre voie.

L'ACCOMPAGNEMENT

L'accompagnement est un élément primordial à considérer dans l'accueil, l'intégration et l'adaptation de la personne immigrante. Cependant, il doit toujours viser l'autonomie, l'empowerment et la remise en mouvement de la personne afin de ne pas la mener vers la dépendance et l'inertie.⁵³ L'intervenant ne doit pas effectuer à la place de la personne mais bien la soutenir dans un cheminement personnel ou familial, un travail sur soi, petit pas par petit pas vers la réussite et l'intégration socioprofessionnelle. « Le soutien a plus de chances d'être bénéfique si l'intervenant encourage la personne aidée à acquérir les habiletés et développer les stratégies permettant de réduire le besoin d'aide future. Si l'intervenant cherche activement à rendre la personne plus compétente et plus autonome, quel que soit le type de soutien fourni, ce soutien est perçu plus favorablement par la personne aidée. Cela constitue l'une des caractéristiques les plus importantes de la relation de soutien. »⁵⁴

Par moments, il peut devenir nécessaire de soutenir plus assidument ou d'agir temporairement à la place de la personne. L'intervenant doit préciser les raisons de cette prise en charge temporaire, de ce soutien plus marqué et limiter cette intervention dans le temps.⁵⁵ Il doit garder en tête que la personne est toujours la première responsable de son changement. L'objectif est de l'amener vers l'autonomie. L'intervenant est donc un accompagnateur, un référent, un guide pour la personne immigrante en lien avec le plan d'action de cette dernière. L'action continue dans l'accompagnement doit toujours être au cœur du processus. Cette façon d'intervenir encourage la personne à devenir proactive et à se mettre en mouvement pour l'atteinte de ses objectifs.

⁵³ Gohier, C., consultante frontière de vie. (2011). *Guide de bonnes pratiques, accueil et accompagnement des jeunes immigrants (16-35 ans) (version préliminaire)*, Forum jeunesse Estrie. 58 p.

⁵⁴ Lacharité, C., de Montigny, F., Miron, J.M., Devault, A., Larouche, H., Desmet, S. et coll. (2005). *Les services offerts aux familles à risque ou en difficulté : Modèles conceptuels, stratégies d'action et réponse aux besoins des parents*. Trois-Rivières, QC : GREDEF/UQTR.

⁵⁵ Gohier, C., consultante frontière de vie. (2011). *Guide de bonnes pratiques, accueil et accompagnement des jeunes immigrants (16-35 ans) (version préliminaire)*, Forum jeunesse Estrie. 58 p.





Accompagner une famille immigrante dans un nouveau contexte socioculturel peut se comparer au développement de la personne. Cet accompagnement comprend plusieurs phases où l'évolution de la famille immigrante peut s'interpréter comme décrit dans le tableau :

- 1) À l'arrivée, l'immigrant est vulnérable dans son nouveau pays. Il a principalement besoin d'être protégé, d'être sécurisé. Ses besoins de base doivent être répondus.
- 2) Durant l'établissement, l'immigrant peut se comparer à un jeune enfant, il a besoin d'un guide pour avancer tout en étant encore protégé.
- 3) Lors de son intégration, il se sent comme un enfant du primaire, on lui enseigne, il apprend vite mais n'est pas encore en mesure de tout gérer ou maîtriser.
- 4) Il s'en suit un processus d'acculturation durant lequel il se sent intégré et respecté avec sa double identité culturelle. Il est maintenant en contrôle de son environnement. Il commence à prendre le rôle de consultant pour d'autres personnes.
- 5) La dernière phase, l'autonomie, peut se référer à la médiation culturelle où l'immigrant devient un référent pour les nouveaux arrivants et une personne à part entière dans sa société d'accueil. Il est devenu une personne intégrée tant au niveau socioéconomique qu'au niveau culturel.

| Phases | Quand la personne est | Fonctions de l'intervenant (parent) |
|--------------------------------|---------------------------|--|
| Arrivée | Un bébé | Un protecteur |
| Établissement | Un jeune enfant | Un protecteur et un guide |
| Intégration | Un enfant niveau primaire | Un protecteur, un guide, un enseignant |
| Acculturation | Un adolescent | Un guide, un enseignant, un consultant |
| Autonomie (médiateur culturel) | Un adulte | Un consultant |



L'accompagnement devient une forme de soutien efficace seulement si l'intervenant comprend bien la perception que la personne a de ses propres besoins. Le soutien est positif si l'intervenant réussit à susciter chez la personne un sentiment de coopération et de responsabilité partagée dans la satisfaction d'un besoin ou la résolution d'un problème. La participation active de la personne aidée aux décisions qui la concernent et le partage du fardeau des responsabilités entre elle et l'intervenant lui permettent de se sentir valorisée, importante et égale.⁵⁶

De plus, cet accompagnement a davantage de chance d'être reconnu comme un soutien réel si la personne immigrante a la possibilité de « rendre la pareille » et qu'il est renforcé par l'intervenant qui le guide et l'accompagne.⁵⁷ Cette réciprocité devient un moyen efficace de diminuer le sentiment de dette que la personne immigrante peut éprouver par moment envers l'intervenant. Cette réciprocité donne également le sentiment à la personne d'avoir la capacité autant de donner que de recevoir. Cet élément a un impact important sur son estime d'elle-même et son pouvoir d'agir.

L'accompagnement « DONNANT-DONNANT » est une approche que nous souhaitons développer dans la communauté de Trois-Rivières et mettre de l'avant dans une société où tout est perçu comme dû et gratuit. Les notions de coûts, de temps, de mobilisation et de dédoublement des services sont des exemples pouvant être expliqués afin de sensibiliser et d'informer la personne accompagnée sur la société d'accueil et son mode de fonctionnement. L'accompagnement « Donnant-donnant » est basé sur le principe d'échanges, d'implications ou de mobilisation de la personne en réponse aux services obtenus. En contrepartie, la personne s'engagera à effectuer une action ou une implication personnelle, sociale, familiale ou bénévole dans la communauté, le quartier, l'organisme ou son entourage. Elle redonne ainsi, de par son expérience et son vécu, des exemples positifs et des réalisations concrètes.

⁵⁶ Lacharité, C., de Montigny, F., Miron, J.M., Devault, A., Larouche, H., Desmet, S. et coll. (2005). *Les services offerts aux familles à risque ou en difficulté : Modèles conceptuels, stratégies d'action et réponse aux besoins des parents*. Trois-Rivières, QC : GREDEF/UQTR.

⁵⁷ *Ibid.*





Exemples tirés du document « **DONNANT-DONNANT EN HLM À TROIS-RIVIÈRES** »

Je reçois quelque chose, je redonne quelque chose! Parce que dans le quartier :

- Beaucoup de services sont gratuits;
- Les organismes du quartier ont besoin de VOUS pour leur donner un coup de main;
- Dans la vie, rien n'est gratuit : ça coûte toujours quelque chose à quelqu'un;
- Les gens sont fiers, généreux, serviables et on souhaite en profiter **POSITIVEMENT**;
- Plus on sera nombreux à **FAIRE** ensemble, mieux on sera à **VIVRE** ensemble;
- Ceux qui aident en ressortent **GAGNANTS** (on se sent utile, valorisé, unique, important);
- Notre **SOLIDARITÉ**, notre **ENTRAIDE** sont nos **FORCES**;
- Chacun, chacune peut **FAIRE UNE DIFFÉRENCE, avec ce qu'il est.**

Liste des occasions DONNANT-DONNANT :

- Distribution porte-à-porte de dépliants, passeurs d'informations
- Transport de matériel, de personnes
- Donner un cours (nommer l'habileté que vous pourriez partager, ex. : tricot, couture, cuisine, danse ...)
- Bénévole aux petits déjeuners le matin
- Fleurir mon balcon, ma cour avant, arroser les fleurs du secteur
- Réaliser des **activités** pour le quartier (tâches très variées)



Voici un exemple de démarche d'accompagnement possible avec la personne immigrante, inspirée des services de garde.⁵⁸



EXEMPLE D'APPLICATION D'UNE DÉMARCHÉ D'ACCOMPAGNEMENT

1) ÉCOUTE ACTIVE DE LA PERSONNE

Se centrer sur la personne, ses émotions en utilisant la reformulation, le reflet, le « je », les silences et les questions ouvertes. « *Tu es inquiet pour l'avenir de ta famille?* »

2) IDENTIFICATION DU BESOIN

Faire verbaliser la personne sur ce qu'elle attend de nous. « *Que puis-je faire pour t'aider?* »

Cerner la problématique en reformulant. « *Donc, tu aimerais que nous en discussions, que nous cherchions des solutions?* »

Ajuster nos questions au style de coopération de la personne
(Visiteur, Plaignant ou Acheteur, de l'auteur Fletcher Peacock).

3) TYPES DE DEMANDES : IDENTIFIER LE TYPE ET S'ASSURER QU'ELLE CADRE DANS NOTRE RÔLE, NOTRE MANDAT

Demande de soutien, d'échanger, d'être rassuré, de conseils.

« *Qu'aimerais-tu que je fasse pour toi?* » « *Nomme-moi les moyens que tu as essayés? Pendant combien de temps?* »

« *Qu'est-ce qui a fonctionné? Est-ce réaliste pour toi d'appliquer ou de poursuivre ce moyen?* »

« *Crois-tu que la situation peut changer?* » « *Si je t'aide à trouver de nouvelles solutions, es-tu prêt à continuer?* »

4) PRENDRE ENTENTE SUR LES MOYENS, PENDANT COMBIEN DE TEMPS ET LA RESPONSABILITÉ DE CHACUN FACE À LA SITUATION

« *Je m'engage à t'envoyer les documents, à aller te rendre visite, à te téléphoner, etc.* » « *De ton côté, je te propose de ...* »

5) LA NÉCESSITÉ D'UN CONTACT FUTUR, SI OUI, DANS COMBIEN DE TEMPS

6) VÉRIFICATION DE LA RÉPONSE À LA DEMANDE

« *Comment cela a répondu à ta demande?* » « *Quels sont les éléments qui te questionnent encore?* »

⁵⁸ Démarche téléphonique, Réseau des services à la petite enfance de l'Est du Québec (RESPEQ) pour Grandir Ensemble.



LA MOTIVATION

La motivation étant un élément majeur dans la mise en action de la personne, l'intervenant doit être en mesure de l'évaluer afin de cibler si elle doit être travaillée. La motivation au changement a longtemps été qualifiée comme un concept en terme de « est motivé ou ne l'est pas ». Cependant, la motivation doit être davantage définie comme étant variable et dynamique. Elle peut être utilisée comme un réservoir d'énergie et l'intervenant est un acteur important pour soutenir et consolider la motivation d'une personne au changement.⁵⁹

Lorsqu'il est question de motivation, il faut d'abord évaluer le degré d'espoir que la personne vit. Cet espoir comporte deux éléments majeurs : le soutien disponible autour de soi et la croyance en sa capacité de réussir. Ensuite, le degré de malaise qui comporte deux facettes : la reconnaissance de l'existence d'une difficulté et comment cette difficulté dérange la personne et a un impact dans sa vie. Pour qu'il y ait motivation au changement, la personne doit avoir un certain degré d'espoir et un minimum de malaise.⁶⁰ Ainsi, par moment, avant de vouloir que des changements soient faits concrètement dans la vie de la personne immigrante, il se peut que les différents éléments ayant un impact sur sa motivation soient à travailler afin que les efforts ne soient pas stériles. Ainsi, la motivation peut devenir un objectif d'intervention.



PORTRAIT DU DEGRÉ DE MALAISE ET D'ESPOIR

1. Sur une échelle de 1 à 10, 10 étant le bien-être optimal :

Qu'est-ce qui se passerait si tu étais à 10?

Où seras-tu ? Que feras-tu ? Avec qui seras-tu ? Qu'est-ce qui sera différent ?

2. Amener la personne à se visualiser, à voir concrètement ce à quoi elle aspire à long terme, aller chercher l'espoir, concrètement.

Présentement, sur cette même échelle de 1 à 10, où te situes-tu ?

Comment te sens-tu ? Qu'est-ce qui fait que tu es là ?

La prochaine fois que nous nous verrons, où te vois-tu sur cette échelle ?

Comment te sentiras-tu ? Comment sauras-tu que tu y es parvenu ?

3. Questionner pour qu'elle se visualise, qu'elle se fixe un objectif à court terme.

Que feras-tu pour atteindre cette étape ?

4. Être disponible, offrir une réponse rapide et concrète afin de répondre au besoin d'abord puis les espacer graduellement.

Inspiré de Formation Intervention orientée solutions. Perfectionnement.com. (2004)

⁵⁹ Centre Adélar-Cormier. (2009). *La motivation, quelque chose qui se construit*, Cahier de Formation.

⁶⁰ Robitaille, D.R. (1999). *Court terme planifié systémique, manuel pédagogique*, Centre de formation en court terme planifié systémique, 124 p.



Lorsque l'intervenant se retrouve dans des situations complexes où la personne semble paralysée dans l'inaction, il peut utiliser l'approche motivationnelle. Cette approche a été développée au sein des milieux d'intervention en toxicomanie. Cependant, elle peut être adaptée auprès d'autres clientèles.



LES CINQ PRINCIPES DE L'APPROCHE MOTIVATIONNELLE :

Montrer de l'empathie : il ne s'agit pas de s'identifier à l'autre, mais de tenter de comprendre ce qu'il vit par une attitude non moralisatrice. Une présence empathique prédispose le client à l'ouverture et au dévoilement de soi.

1. Faire ressortir les discordances : parler des conséquences et aider à prendre conscience des sentiments contradictoires. Les divergences perçues et exprimées par le client entre sa situation actuelle et la situation désirée donnent parfois place à une anxiété bénéfique au changement.
2. Éviter l'argumentation : l'argumentation est contre-productive et risque de provoquer la résistance et le déni.
3. Rouler avec la résistance : si le client résiste fortement aux suggestions ou aux interprétations, ne forcez pas la note. Les opinions peuvent se modifier en cours de route.
4. Favoriser le sentiment de compétence personnelle : souligner les efforts, les succès, les zones de maîtrise et renforcer l'idée que la démarche et les actions entreprises ont un impact significatif.⁶¹

Cette approche est basée sur le cycle du changement qui est également utilisé dans l'intervention auprès de clientèles qui ont de la difficulté à amorcer ou à mettre en place le changement. La prochaine boîte à outils résume bien l'ensemble du cycle et offre des pistes de réflexion et d'intervention qui peuvent s'appliquer également à la personne immigrante.



⁶¹ Centre Adélarde-Cormier. (2009). *La motivation, quelque chose qui se construit*, Cahier de Formation.



LES ÉTAPES DU PROCESSUS DE CHANGEMENT

Les étapes présentées illustrent comment créer le désir de changer, de prendre conscience des problèmes qui obligent un changement, de soutenir les efforts, d'amener la personne à consolider le changement.

ÉTAPE 1 : LA PRÉCONTEMPLATION

Elle ne peut pas ou ne veut pas changer.

Caractéristiques : ignorance et découragement

Elle vous dira : «Je n'ai pas de problème, je n'ai pas vraiment besoin d'être ici», «Pourquoi je changerais ?»

- Elle n'est pas consciente que certains comportements causent un problème.
- Elle n'est pas consciente de ses attitudes défensives.
- Dans les faits, elle a peut-être essayé de changer, mais elle a échoué. Elle ne croit pas qu'elle peut changer alors elle ne veut même pas y penser. À cette étape, elle ne veut pas changer.

Des pistes d'intervention

- Accueillir la personne en favorisant un climat de confiance, comprendre les réalités.
- Faire ressortir les compétences et les qualités de la personne.
- L'aider à préciser son système de valeurs, sa perception de sa situation et de qui elle est comme personne.
- L'amener à nommer une conséquence fâcheuse liée sa situation.
- S'assurer que la personne reçoive une information juste sur les facteurs de risque reliés à sa situation.
- Identifier avec la personne les raisons pour lesquelles l'entourage pense qu'elle a un problème.
- Susciter l'espoir en demeurant réaliste.
- L'aider à libérer ses émotions.

ÉTAPE 2 : LA CONTEMPLATION

Elle ne sait pas quoi changer.

Caractéristiques : l'ambivalence des contemplatifs chroniques

Elle vous dira : «J'étais décidée à changer, mais je ne suis pas allée à la première rencontre, thérapie, intervention parce que je doute des avantages à changer» ; «Changer quelque chose, oui, mais... quoi ?»

- Elle a l'intention de changer dans un avenir de moins de six mois.
- Elle a une meilleure confiance en ses possibilités de changement qu'à l'étape précédente.
- Elle évalue que les efforts pour changer ne seront pas compensés par les avantages du changement.
- Elle ne veut pas suffisamment changer pour prendre le risque de se mettre en action.

Des pistes d'intervention

- Aider la personne à prendre conscience autant des avantages que des inconvénients et à changer sa façon de jouer ses rôles dans la vie et de s'assumer comme personne.
- Rappeler les risques reliés à sa situation.
- Permettre à la personne d'identifier les contextes où elle rencontre plus de difficultés.



- Identifier les personnes qui peuvent être supportantes.

ÉTAPE 3 : LA PRÉPARATION

Elle ne sait pas comment changer.

Les caractéristiques : l'ambivalence non résolue, centration sur le futur et sur les solutions

- Elle vous dira : «Je veux changer, mais comment?» Elle a plus confiance de pouvoir contrôler ses défis qu'à l'étape précédente. Elle a l'intention de se mettre en action dans un futur à court terme, d'ici un mois.
- Elle a un plan concret pour changer, se donne des défis gradués pour changer de comportement.
- Elle ne sait pas comment changer. Certaines vont prendre action dans les prochains six mois, mais vont échouer et revenir à leurs anciens schèmes.

Des pistes d'intervention

- L'amener à des prises de conscience sur ses comportements et à apprendre à évaluer sa situation.
- Aider la personne à traduire concrètement son désir de changement, préparer l'action.
- Identifier les obstacles possibles et l'aider à trouver les solutions.

ÉTAPE 4 : L'ACTION

Elle essaie de changer.

Les caractéristiques : l'application de moyens concrets

- Elle vous dira : «J'ai essayé d'utiliser les moyens que j'ai appris, des fois ça marche, des fois pas du tout».
- Elle met du temps et de l'énergie pour changer.
- Les changements sont visibles par l'entourage et celui-ci reconnaît les efforts.

Des pistes d'intervention

Établir une relation d'aide et utiliser des stratégies de changement de comportement : donner des défis concrets, etc.

- Intervenir intensivement et sur une période suffisamment longue pour que de réels changements s'inscrivent (au moins six mois).
- L'aider à développer des moyens concrets pour améliorer ses compétences personnelles.
- L'aider à utiliser ses ressources et partir de ses intérêts.
- Souligner tous les petits succès.
- Prévoir des solutions en cas de périodes plus fragiles.

ÉTAPE 5 : LE MAINTIEN ET L'INTÉGRATION

- Elle applique les changements.
- Les caractéristiques : la consolidation des acquis et se redéfinir autrement
- Elle vous dira : «Je réussis, ça marche pas mal bien, ça va beaucoup mieux». Elle prend confiance en elle.
- Elle consolide ses acquis pour éviter les risques de récurrence.
- Elle n'a pas à travailler pour changer, elle profite d'une stabilité.
- Elle applique les stratégies de changement apprises et elle apprécie les avantages du changement.



- Elle vous dira : «J'ai changé, ce n'est plus comme avant, je suis bien contente de ce que je suis devenue».
- Elle concentre son énergie sur le développement d'attitudes, de valeurs et d'habitudes de vie qui renforcent une image positive et une confiance en soi.
- Elle n'est plus tentée d'utiliser d'anciennes habitudes et elle est fière des changements.

Des pistes d'intervention

- Aider la personne à identifier les situations à risque.
- La supporter à maintenir les nouveaux comportements et à valider les changements.
- Favoriser les commentaires positifs de l'entourage.
- Reconnaître et valider les changements.
- Favoriser que l'entourage reconnaisse et valide les changements.

DE SUCCÈS EN SUCCÈS

Travailler en immigration est un travail de « petit pas ». L'adaptation et la mise en action peuvent être longues. Les défis de changement doivent être réalisables et les attentes à long terme.

Ainsi, un gage de réussite est de cibler un objectif à la fois, travailler sur le moyen avec la personne et lui permettre d'intégrer les solutions. Il faut régler une difficulté à la fois afin de ne pas décourager la personne et se laisser envahir par le sentiment d'impuissance. Il est important de soutenir la personne à trouver ses propres solutions, ses propres moyens plutôt que de lui offrir des réponses qui ne lui correspondent pas.



Le soutien a plus de chance d'être bénéfique si la personne aidée peut percevoir les améliorations dans sa situation et se percevoir elle-même comme étant responsable des changements (sentiment de contrôle/ maîtrise). C'est surtout cet aspect qui permet aux changements de durer.⁶²

Un élément qui contribue à faire vivre des victoires à la personne immigrante est de valoriser les pratiques authentiques de sa culture. Entre autres, l'intervenant encourage les parents à transmettre à leurs enfants non seulement ce qui leur sera nécessaire, à eux et à leurs enfants, pour vivre dans ce nouveau milieu, mais aussi ce qu'ils maîtrisent le mieux. Il ne s'agit pas d'amener les parents à rejeter leurs propres pratiques. La perte de repères ne peut que contribuer à créer un effet perturbateur et provoquer de l'insécurité. Dans bien des cas, encourager les parents à transmettre à leurs enfants ce qu'ils maîtrisent le mieux et ce qui facilite une certaine harmonisation avec leurs valeurs est plus bénéfique que l'appropriation de nouvelles pratiques non porteuses de sens.⁶³

⁶² Lacharité, C., de Montigny, F., Miron, J.M., Devault, A., Larouche, H., Desmet, S. et coll. (2005). *Les services offerts aux familles à risque ou en difficulté : Modèles conceptuels, stratégies d'action et réponse aux besoins des parents*. Trois-Rivières, QC : GREDEF/UQTR.

⁶³ Ministère de la Santé et des Services sociaux. (2007). *Naître ici et venir ailleurs, Guide d'intervention auprès des familles d'immigration récente*, 96 p.





Madame B vit seule et est arrivée en 2009. Elle ne sait ni lire ni écrire dans sa langue d'origine et ses convictions religieuses lui permettent difficilement de fréquenter sa communauté culturelle au Québec. Des traumatismes vécus et son histoire ont fait en sorte que sa seule motivation personnelle était de pouvoir pratiquer son culte librement. La présence de sa communauté religieuse, la plus répandue au Québec, lui a permis de se créer un réseau social et d'entraide l'amenant à reprendre des cours d'alphabétisation et de francisation dans un organisme communautaire. La culpabilité qu'elle ressentait fait place à l'espoir et à une réalisation concrète pour elle tout en respectant sa motivation intrinsèque de pratiquer son culte religieux.

LA CONCERTATION

L'immigration est souvent une préoccupation additionnelle à un champ de compétence et d'expertise développés et offerts par les organismes auprès de leurs clientèles. Se concerter signifie développer une vision commune permettant d'atténuer les irritants pouvant être présents et de travailler ensemble vers l'atteinte d'un objectif commun soit d'offrir des services adaptés aux besoins des personnes immigrantes. Donc une concertation efficace sous-tend que les différents intervenants au suivi adoptent des attitudes de respect et d'ouverture entre eux et ce malgré les mandats de chacun. Travailler en concertation signifie être en mesure de nommer de façon adéquate les irritants et d'être axé sur les solutions.

Travailler en concertation signifie également de développer un langage commun. Il devient plus sécurisant pour la personne qui est en adaptation à plusieurs points de vue de constater que les intervenants qui gravitent autour d'elle forment une équipe pour l'amener à reprendre du pouvoir sur sa vie. La concertation permet donc d'assurer une fluidité, une cohérence et une continuité dans les services offerts à la personne immigrante. Pour la personne immigrante, la cohérence des interventions et des services est un élément majeur puisque plusieurs d'entre elles ont vécu, à plusieurs reprises des « non-sens » importants dans leur vie.⁶⁴

Un aspect aidant à considérer dans les processus de concertation est le transfert personnalisé. Lorsqu'un nouveau service est mis en place ou qu'il est redirigé vers un autre organisme, une rencontre conjointe entre les intervenants et la personne immigrante est une pratique gagnante qui assure la continuité et démontre la cohérence entre les services.⁶⁵ Ceci permet également un transfert de collaboration et de clarifier la confiance qui existe entre les partenaires. Il arrive que la personne immigrante, de par son vécu, vive un conflit de loyauté entre les différents intervenants. Ainsi, le transfert personnalisé et la communication claire diminuent les probabilités que ce conflit de loyauté ne survienne.⁶⁶

Dans les situations complexes où les services sont multiples, il est important de mettre en place des mécanismes qui assurent une concertation efficace. À Trois-Rivières, le Plan de services individualisé (PSI) demeure le mécanisme à privilégier puisque la personne et ses besoins demeurent au centre de la démarche. Il répond également à une réalité de la société

⁶⁴ Table de concertation des organismes ou service des personnes réfugiées et immigrantes. (2014). **Paramètres clés pour des évaluations adaptées aux personnes réfugiées et immigrantes**, Service d'éducation et d'intégration interculturelle de Montréal, formation donnée par Julie Boivin, Nadine Lavoie, Marie-Claire Rufagari.

⁶⁵ Ibid.

⁶⁶ Ibid.



québécoise où l'ensemble des services est personnalisé, ce qui n'est pas toujours le cas selon la provenance des personnes immigrantes. Le PSI évite le dédoublement des services.



« En s'informant, il est plus facile de travailler ensemble et de ne pas multiplier des actions qui existent déjà. » Philippe Cadieux, agent de migration⁶⁷

TOUJOURS GARDER À L'ESPRIT



- Faire signer les autorisations à communiquer des renseignements.
- Votre mandat, vos limites et vos champs de compétences.
- L'importance d'expliquer le rôle et les limites de l'intervention, de votre action personnelle et professionnelle.
- La référence est un accompagnement en soi.
- Il est parfois difficile d'accéder aux ressources adéquates immédiatement pour les personnes immigrantes. Votre présence et la connaissance du réseau communautaire et institutionnel à Trois-Rivières vous permettront de guider la personne au bon endroit pour son cheminement et son accompagnement.
- Votre intervention ne prend pas fin parce que vous référez cette personne à un autre organisme. Au contraire, vous lui faites bénéficier des meilleurs services possible pour répondre aux besoins qu'elle vous a exprimés.



La famille Y est arrivée récemment au Québec après avoir vécu dans plusieurs pays. Elle a tout abandonné et n'a jamais eu le temps de se réinstaller et de profiter d'un environnement stable et sécuritaire. Lors des premiers rendez-vous avec les différents intervenants, l'assiduité et la ponctualité ainsi que la communication étaient difficiles avec la famille. Au lieu de reporter indéfiniment les rencontres ou de devoir les écourter, générant ainsi des irritants pour la famille mais aussi pour les accompagnateurs, un horaire hebdomadaire a été proposé. Celui-ci tenait compte des demandes et des besoins de la famille. Les rendez-vous ont été devancés graduellement d'une demi-heure à chaque semaine jusqu'à ce que la famille soit en mesure de les respecter (passé de 11h00 à 8h30). En travaillant les besoins et l'assiduité au rendez-vous, la famille a pu être soutenue et recevoir l'ensemble des services sur trois jours au lieu de cinq comme au début du processus. Le sentiment de sécurité, la confiance en soi et le respect mutuel se sont également développés. En quelques mois, cette famille est déjà mieux encadrée et sa structure organisationnelle s'est adaptée à nos façons de faire tout en conservant ses valeurs culturelles. Les deux journées ainsi libérées ont permis à la famille de pratiquer des activités de loisir dans son quartier et de développer son réseau social en dehors de sa communauté d'origine. Elle commence à s'intégrer et à vivre l'interculturalisme.

⁶⁷ Gohier, C., consultante frontière de vie. (2011). *Guide de bonnes pratiques, accueil et accompagnement des jeunes immigrants (16-35 ans) (version préliminaire)*, Forum jeunesse Estrie. 58 p.



Attitudes gagnantes

Tout comme la partie précédente, les attitudes gagnantes ne sont pas spécifiques à l'intervention avec la clientèle immigrante. Voici un bref résumé des attitudes à adopter dans un processus de relation d'aide avec quelques spécifications à la clientèle immigrante. Ces façons d'être permettent d'optimiser les interventions mises en place.

AXÉ SUR LE POSITIF

L'intervenant doit toujours être centré sur la découverte et la valorisation des forces. Cette personne a des points forts et l'intervenant doit les connaître. Il faut valoriser sa débrouillardise et ses capacités. Le fait de sentir que quelqu'un reconnaît ses forces peut permettre à la personne de vouloir prendre du pouvoir sur sa vie et de se remettre en action.

Il est important de souligner et de reconnaître chaque effort déployé par la personne et les pas qu'elle franchit. À chaque rencontre, il est gagnant de ressortir une action positive. La personne immigrante a besoin de vivre de petites victoires au quotidien afin de se bâtir un avenir dans son nouveau milieu de vie. L'intervenant doit croire à la capacité d'apprendre et de changement de la personne immigrante et ce, malgré le portrait parfois lourd dû au passé de cette personne et les traumatismes vécus.

ÉCOUTE

L'écoute demeure toujours le centre d'une intervention efficace. Sans écoute, l'intervention est stérile. L'écoute efficace signifie entendre l'ensemble des éléments que la personne a à partager tout en clarifiant chaque information rapportée qui semble ambiguë. L'écoute permet une meilleure compréhension de la situation de la personne immigrante ce qui permet une prise de décision plus juste dans le processus d'intervention.⁶⁸

Être à l'écoute signifie aussi de prêter attention aux paroles mais aussi à l'attitude non verbale de la personne. Toute l'attitude physique et psychologique va vers l'autre personne. C'est aussi être entièrement disponible à l'autre pour qu'il se sente à l'aise de se confier. La personne doit se sentir accueillie dans ses paroles. L'écoute permet entre autres de mettre en place des rapports sensibles et réceptifs avec la personne.⁶⁹ L'écoute signifie également de vérifier si la personne est disponible à recevoir de l'information ou à partager. Pour être à l'écoute, l'intervenant doit aussi être disponible lui-même non seulement au niveau du temps mais aussi à l'intérieur de lui-même.

⁶⁸ Lacharité, C., de Montigny, F., Miron, J.M., Devault, A., Larouche, H., Desmet, S. et coll. (2005). *Les services offerts aux familles à risque ou en difficulté : Modèles conceptuels, stratégies d'action et réponse aux besoins des parents*. Trois-Rivières, QC : GREDEF/UQTR.

⁶⁹ Santé mentale pour enfants Ontario. (2002). *Santé mentale durant la petite enfance, guide de formation*, 137 p.



L'EMPATHIE ET LES LIMITES

L'empathie est la capacité de partager et d'éprouver le même sentiment que la personne avec laquelle on partage une situation. C'est d'être capable de ressentir ce que l'autre personne vit, de se mettre à sa place en étant dans la compréhension, le non-jugement et l'acceptation. Cependant, l'empathie n'implique pas de partager les sentiments ou les émotions de l'autre, ni de prendre position par rapport à elle, contrairement à la sympathie.



Avec une personne immigrante, il faut être particulièrement compréhensif des sentiments de tristesse, de perte et de nostalgie envers la patrie.⁷⁰ Cependant, l'intervenant ne doit pas tomber dans le sentiment de pitié qui peut facilement mener à un sentiment d'impuissance car on réfère alors à de la sympathie. Elle est définie par le fait de **ressentir les peines ou les plaisirs de quelqu'un**, d'être en accord avec ses sentiments, de participer à ses joies et à ses douleurs. Dans une attitude de sympathie, un climat de camaraderie s'installe. Ce contexte de camaraderie ne correspond pas au mandat d'un intervenant en relation d'aide. L'intervenant est présent pour un temps dans la vie de la famille. Il ne devient pas un ami.

Par moment, il peut devenir facile de franchir des frontières avec la personne immigrante. En raison du passé difficile du réfugié, certains intervenants pourraient avoir tendance à tout donner, à accompagner en oubliant l'autonomie, à procéder à des entrevues de plusieurs heures. Suite à la consultation de plusieurs intervenants du milieu, il est clairement nommé l'importance de mettre une limite au niveau du temps accordé lors de l'entrevue. Peu importe le passé difficile de la personne, l'intervenant doit apprendre à se positionner tant au niveau de l'accompagnement que du temps accordé. L'intervenant peut naturellement être porté à vouloir en donner un peu plus à des personnes qui semblent démunies ou en situation de précarité ou d'urgence. Il ne faut pas omettre qu'avant leur arrivée au Québec, la situation était souvent bien plus difficile et délicate qu'actuellement.

Le temps dont l'intervenant dispose est un des éléments avec lesquels il doit composer. Travailler avec les personnes immigrantes, allophones ou non, peut exiger plus de rencontres ou de temps à consacrer. Il faut le prévoir et le planifier mais aussi signaler à la personne, le cadre de notre mandat et la durée prévue initialement. Cela demandera une réflexion et une mobilisation de la part de chacun mais permettra de travailler sur les besoins essentiels.

Ces limites doivent donc également être claires tant en ce qui a trait au mandat de son établissement que les actions à poser. L'intervenant qui met des limites et recadre la personne immigrante lorsque nécessaire, mise sur l'empowerment et le développement de l'autonomie. Mettre des limites signifie aussi **éviter de vouloir sauver le monde et de maintenir des frontières claires avec la famille**. L'intervenant doit aussi éviter de penser qu'il doit amener la famille à un mode de vie idéal. Enfin, un intervenant qui met ses limites signifie qu'il est en mesure de référer vers le partenaire le plus pertinent car il reconnaît ses propres limites d'intervention.

⁷⁰ Santé mentale pour enfants Ontario. (2002). *Santé mentale durant la petite enfance, guide de formation*, 137 p.



LA CONSCIENCE DE SOI ET L'OUVERTURE

« Afin d'être efficace, l'intervenant doit non seulement écouter mais s'écouter lui-même ». ⁷¹ Préalablement, l'intervenant doit prendre le temps d'identifier ses valeurs personnelles puisqu'elles influencent l'ensemble de ses interventions. ⁷² Les interprétations et l'analyse de la situation vécue par l'immigrant sont influencées inévitablement par la culture de l'intervenant ainsi que les actions qui en découleront. En étant conscient de sa propre culture, l'intervenant pourra également identifier les écarts entre ses valeurs et celles de son client pouvant engendrer des chocs culturels.

Être en contact avec une autre culture confronte inévitablement l'intervenant à une remise en question de son mode de pensée. Il devient primordial de se rappeler que « **chaque culture a quelque chose à enseigner et quelque chose à apprendre.** » ⁷³ Ainsi, l'intervenant doit demeurer ouvert aux croyances et aux pratiques culturelles de l'autre. Même si elles sont bien différentes de sa culture, elles demeurent structurantes et bénéfiques au partage et à la communication selon les valeurs de l'interculturalisme.

Cependant, les valeurs de la culture d'ici ont également lieu d'être. Plus l'intervenant est conscient de ses valeurs et de sa propre culture, plus il sera facile d'en expliquer le sens à la personne immigrante. ⁷⁴

Ne pas tenir compte des différences culturelles tout comme trop en tenir compte peut autant nuire qu'aider à l'intervention et l'accompagnement. Il est donc important d'acquérir des connaissances sur les pratiques et les valeurs des différents groupes culturels afin de mieux saisir le sens de certaines situations ou de certains gestes. L'intervenant doit éviter les généralisations à propos des traits culturels d'un groupe car il peut y avoir plusieurs variantes au sein d'un même groupe. Il garde en tête qu'il peut y avoir des limites et qu'une culture est en constante évolution. L'intervenant ne rencontre pas une culture mais une personne avec une histoire, des caractéristiques personnelles et des valeurs qui peuvent être différentes des siennes. ⁷⁵

Pour faciliter la compréhension globale des intervenants qui travaillent auprès des personnes immigrantes à Trois-Rivières, des portraits culturels ont été élaborés et sont disponibles avec ce guide de bonnes pratiques.



« Demeurer soi-même, être intègre et humble. Reconnaître son ignorance ou sa méconnaissance de certains sujets. » Mélissa St-Cyr- Morin, intervenante psychosociale ⁷⁶

⁷¹ Aumont, G. (2008). *Avec les familles immigrantes. Guide d'intervention*, Ministère de la Famille et de l'Enfance, p11.

⁷² Ibid., 117 p.

⁷³ Santé mentale pour enfants Ontario. (2002). *Santé mentale durant la petite enfance, guide de formation*, 137 p.

⁷⁴ Ministère de la Santé et des Services sociaux. (2007). *Naitre ici et venir ailleurs, Guide d'intervention auprès des familles d'immigration récente*, 96 p.

⁷⁵ CSSS de la Montagne. (2011). *Guide d'intervention clinique, l'adaptation des services à la diversité culturelle*. 39 p.

⁷⁶ Gohier, C., consultante frontière de vie. (2011). *Guide de bonnes pratiques, accueil et accompagnement des jeunes immigrants (16-35 ans) (version préliminaire)*, Forum jeunesse Estrie. 58 p.





L'APPROCHE DE LA COMMUNICATION INTERCULTURELLE

- Accepter le fait d'être en situation d'apprentissage continu en contexte culturel.
- Prendre le temps d'analyser une situation avant de sauter aux conclusions.
- Prendre de la distance par rapport à ses émotions.
- Questionner pour mieux comprendre la situation interculturelle.
- Apprendre à connaître sa propre culture afin de mieux saisir les zones inconscientes qui nous font réagir.
- Déterminer les moyens pour mieux explorer les rapports entre sa propre culture et celles des autres : sorties, lectures, jumelage, bénévolat, etc.
- Tenir compte de l'influence de sa propre culture pour mieux s'en distancer.
- Offrir des rétroactions descriptives et non évaluatives sur des événements interculturels.
- Explorer plusieurs hypothèses interprétatives à partir de la variable interculturelle sans tout relier à la culture.
- Définir son rôle et trouver sa marge de manœuvre : mission et mandat.
- Repérer des objectifs communs et des intérêts mutuels.
- Chercher des alternatives qui répondent aux attentes et besoins de chacun.
- Rechercher des zones de confort qui permettent de dépasser les différences.
- Éviter d'enfermer les personnes dans une identité stéréotypée.
- Utiliser les ressources du milieu, favoriser le partenariat avec les organismes culturels.
- Valider les interprétations des messages.



Conclusion

Ce guide a ses limites. L'intervention en contexte interculturel est complexe. Les informations contenues dans cet outil doivent être considérées avec souplesse et nuance, de même que les pratiques qui y sont suggérées.

Il importe que les intervenants demeurent reliés à leur sensibilité et à leur bon jugement quant aux meilleures stratégies à utiliser afin de favoriser un accueil et un accompagnement qui soit signifiant pour l'immigrant. Aussi, l'intervenant ne doit pas hésiter à recourir à divers outils et à différentes ressources afin de trouver le soutien dont il a besoin dans le cadre de sa pratique.

Enfin, il est souhaité l'ouverture à la diversité, trame de fond du guide. Que ce dernier, puisse favoriser les réflexions et les échanges chez les différents intervenants du milieu qui accompagnent les personnes immigrantes dans le processus d'intégration et qu'il saura inspirer le renouvellement des pratiques d'accueil et d'accompagnement ainsi qu'une adhésion au travail en réseau qui soit davantage porteuse de sens.⁷⁷



⁷⁷ Inspiré Gohier, C., consultante frontière de vie. (2011). *Guide de bonnes pratiques, accueil et accompagnement des jeunes immigrants (16-35 ans) (version préliminaire)*, Forum jeunesse Estrie. 58 p.

Références bibliographiques

- Aumont, G. (2008). *Avec les familles immigrantes. Guide d'intervention*, Ministère de la Famille et de l'Enfance, 117 p.
- Bellefeuille, M., Lafleur, P., Wilmet, L. (2004) *Guide de terminologie en loisir à l'intention des professionnels et bénévoles en loisir organisé*, Document préliminaire, p. 16.
- Bouffard, C., Bassirou, D. (2009). « *Modèle d'intervention interculturelle* », présentation pour le 62e Congrès de l'ACELF, Collège Éducacentre, Vancouver, 2 octobre.
- Centre Adélarde-Cormier. (2009). *La motivation, quelque chose qui se construit*, Cahier de Formation.
- Centre jeunesse de Montréal-Institut universitaire. (2013). *Programme-cadre montréalais en négligence, Programme Alliance, un réseau pour le mieux-être de l'enfant et sa famille*, Document adopté à la Table régionale des directeurs du programme-services Jeunes en difficulté, le 19 novembre 2012. 111 p.
- CSSS de la Montagne. (2011). *Guide d'intervention clinique, l'adaptation des services à la diversité culturelle*. 39 p.
- Gohier, C., consultante frontière de vie. (2011). *Guide de bonnes pratiques, accueil et accompagnement des jeunes immigrants (16-35 ans) (version préliminaire)*, Forum jeunesse Estrie. 58 p.
- Gratton, D. (2009). *L'interculturel pour tous : une initiation à la communication pour le troisième millénaire*, Anjou, Éditions Saint-Martin, 305 p.
- Lacharité, C., de Montigny, F., Miron, J.M., Devault, A., Larouche, H., Desmet, S. et coll. (2005). *Les services offerts aux familles à risque ou en difficulté : Modèles conceptuels, stratégies d'action et réponse aux besoins des parents. Trois-Rivières, QC : GREDEF/UQTR.*
- Ministère de la Santé et des Services sociaux. (2004). *Les services intégrés en périnatalité et pour la petite enfance l'intention des familles vivant en contexte de vulnérabilité, cadre de référence*. 88 p.
- Ministère de la Santé et des Services sociaux. (2007). *Naître ici et venir ailleurs, Guide d'intervention auprès des familles d'immigration récente*, 96 p.
- Robitaille, D.R. (1999). *Court terme planifié systémique, manuel pédagogique*, Centre de formation en court terme planifiée systémique, 124 p.
- Roy G. (2005). *Pratique sociale interculturelle au SARIM (service d'aide aux réfugiés et aux immigrants du Montréal métropolitain)*, CLSC Côte-des-neiges SARIMM. 10 p.
- Santé mentale pour enfants Ontario. (2002). *Santé mentale durant la petite enfance, guide de formation*, 137 p.
- Table de concertation des organismes ou service des personnes réfugiées et immigrantes. (2014). *Paramètres clés pour des évaluations adaptées aux personnes réfugiées et immigrantes*, Service d'éducation et d'intégration interculturelle de Montréal, formation donnée par Julie Boivin, Nadine Lavoie, Marie-Claire Rufagari.
- Wilmet, L. (2011). *L'immigration : un processus d'intégration, d'un rêve à une réalité!* Plan de formation office municipale d'habitation de Trois-Rivières.



Lexique

Acculturation

En anthropologie culturelle, il désigne les phénomènes et processus de contacts et d'interpénétrations entre deux (ou plusieurs) groupes culturels.⁷⁸ C'est aussi un processus de transformation des valeurs et des comportements quand deux groupes culturels sont en contact continu.⁷⁹

Demandeur d'asile

Un demandeur d'asile est une personne qui dit être un(e) réfugié(e) mais dont la demande est encore en cours d'examen.⁸⁰

Diversité culturelle

Renvoi à la multiplicité des formes par lesquelles les cultures des groupes et des sociétés trouvent leur expression. Ces expressions se transmettent au sein des groupes et des sociétés et entre eux. La diversité culturelle se manifeste non seulement dans les formes variées à travers lesquelles le patrimoine culturel de l'humanité est exprimé, enrichi et transmis grâce à la variété des expressions culturelles, mais aussi à travers divers modes de création artistique, de production, de diffusion, de distribution et de jouissance des expressions culturelles, quels que soient les moyens et les technologies utilisées.⁸¹

Étudiant international

Tout étudiant admis dans un établissement d'enseignement du Québec et installer temporairement au Québec pour la durée de ses études ou avant l'obtention de son statut de résident permanent. Les étudiants internationaux comprennent les étudiants au Canada qui détiennent un visa ou sont réfugiés mais qui n'ont pas de statut de résidence permanente au Canada. Ils comprennent également ceux inscrits dans un programme canadien d'une institution canadienne qui n'est pas située au Canada de même que les étudiants non canadiens qui étudient par Internet. Le concept « d'étudiants internationaux » est différent de celui « d'étudiants étrangers » qui incluent les étudiants résidents permanents.⁸²

Immigrant

Personne sélectionnée au niveau international et qui s'établit en tant que résident permanent (ex : immigrant économique, réfugié ou investisseur) ou comme résident temporaire (ex : étudiant international, travailleur temporaire).⁸³

Interculturalisme

Renvoie à l'existence et à l'interaction équitable de diverses cultures ainsi qu'à la possibilité de générer des expressions culturelles partagées par le dialogue et le respect mutuel.⁸¹

⁷⁸ <http://fr.wikipedia.org/wiki/Acculturation>

⁷⁹ Voir *références bibliographiques* p. 49 no. 3

⁸⁰ <http://www.unhcr.org/pages/4aae621d368.html>

⁸¹ <http://www.unesco.org/new/fr/culture/themes/cultural-diversity/cultural-expressions/the-convention/convention-text/>

⁸² <http://www.statcan.gc.ca/pub/81-004-x/2010006/def/intlstudent-etudiantetranger-fra.htm>

⁸³ <http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/immigrer-installer/index.html>



Investisseur étranger

Catégorie d'immigrant économique ayant pour but l'implantation d'un projet d'affaires au Québec.

Phénotype

Ensemble des caractères observables d'un individu. Le phénotype correspond à la réalisation du génotype (expression des gènes) mais aussi des effets du milieu, de l'environnement.⁸⁴

Réfugié

Toute personne qui, craignant avec raison d'être persécutée du fait de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un certain groupe social ou de ses opinions politiques, se trouve hors du pays dont elle a la nationalité et qui ne peut ou, du fait de cette crainte, ne veut se réclamer de la protection de ce pays.⁸⁵

Réfugié parrainé

Le réfugié parrainé est accueilli et soutenu financièrement par un groupe ou un organisme qui a accepté de le prendre à sa charge en signant un engagement de parrainage collectif.⁸⁶

Résident permanent

Un résident permanent est une personne qui a obtenu le statut de résident permanent en immigrant au Canada, mais qui n'a pas encore ses qualités de citoyen canadien comme le droit de vote. Le résident permanent a certains droits et privilèges, et ce, même s'il demeure un citoyen de son pays d'origine.⁸⁷

Travailleur temporaire

Travailleur étranger pour remédier à des pénuries temporaires de main-d'œuvre spécialisée et non spécialisée.⁸⁸

⁸⁴ <http://www.futura-sciences.com/magazines/sante/infos/dico/d/biologie-phenotype-224/>

⁸⁵ <http://www.unhcr.org/pages/4aa621d42e.html>

⁸⁶ <http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/FR/immigrer-installer/refugies-autres/refugie-parraine/index.html>

⁸⁷ <http://www.cic.gc.ca/francais/nouveaux/ausujet-rp.asp>

⁸⁸ <http://www.cic.gc.ca/francais/embaucher/index.asp>



COMITÉ DE TRAVAIL ET DE RÉDACTION

Annie Hamelin

Agente de liaison 0-5 ans et répondante en négligence
CSSS de Trois-Rivières
AHamelin_cssstr@ssss.gouv.qc.ca

Chantal Royer

Agente conseil en soutien pédagogique et technique (ACSPT) CPE-BC Le Cerf-Volant
chantal.royer@cpecerfvolant.ca

Ludovic Wilmet

Agent de développement, immigration et financement Office municipal d'habitation de
Trois-Rivières (OMHTR)

LWilmet@omhtr.ca

SOUTIEN AU DÉVELOPPEMENT DU PROJET : LECTURE ET COMMENTAIRES

Comité conjoint en immigration des secteurs Jean-Nicolet et Adélarde-Dugré de l'OMHTR

- Chantal Chicoine
- Nataly Gil Blanco
- Diane Magnan
- Valérie Delage

CSSS de Trois-Rivières

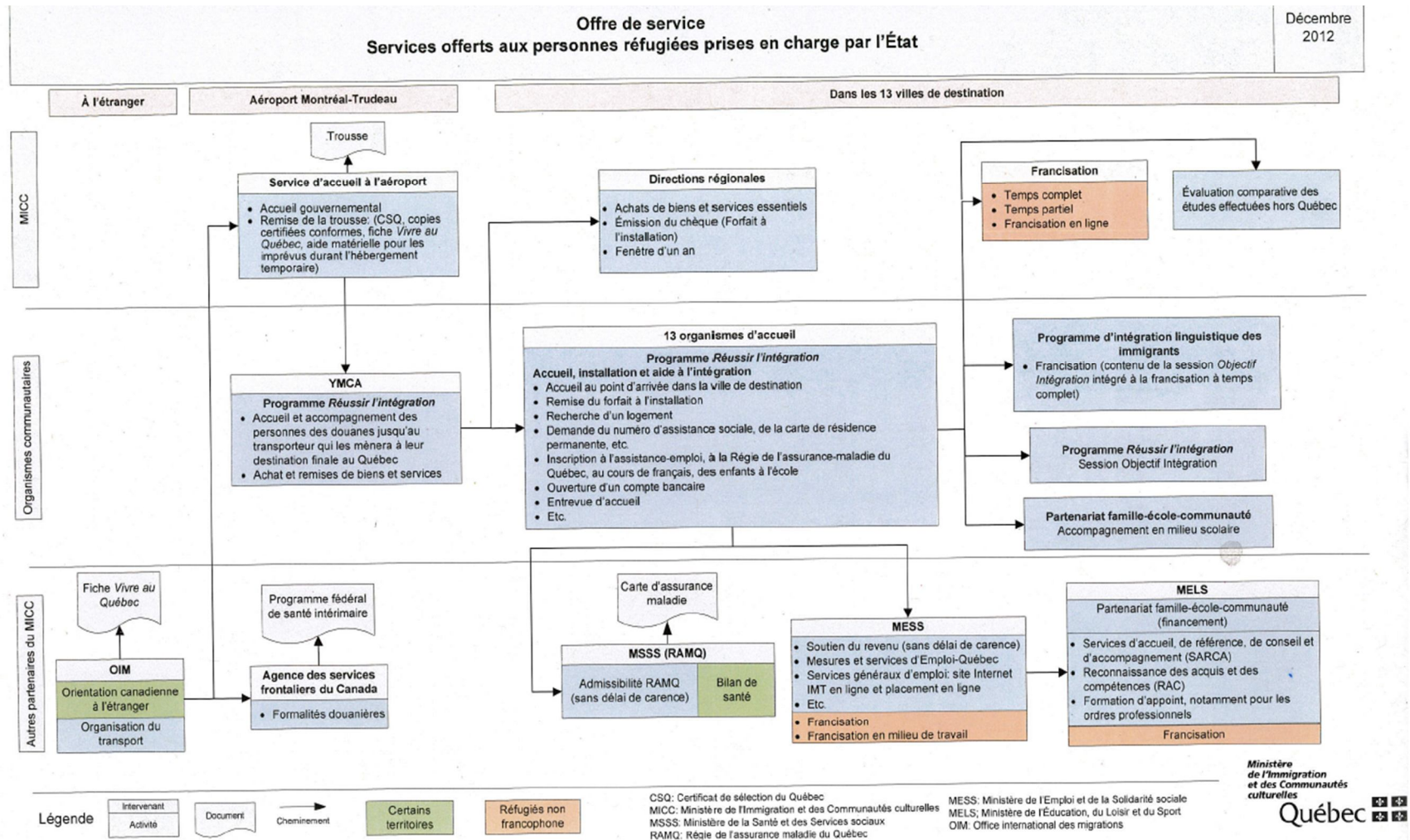
- Julie Henrichon Bourassa
- Mélissa Descôteaux
- Caroline Althot

CRÉDITS PHOTOS

- Maison L'Entr'Amis
- Office municipal d'habitation de Trois-Rivières



PARCOURS MIGRATOIRE SELON LE MICC





LES MÉTHODES ÉDUCATIVES

MEMBRES DU COMITÉ

Céline Bordeleau, CAVAC de la Mauricie
Élaine Fréchette, Centre Ressource Naissance
Isabelle Gilbert, Maison le FAR
Danièle Héroux, Maternaïde
Chrystelle Jabrane, Comsep
Paula Lopera, SANA
Kim Paquin-Lemay, Maternaïde
Michèle Plante, Comsep
Diane Tremblay, ESPACE Mauricie

MÉTHODES ÉDUCATIVES ALTERNATIVES

PRÉAMBULE

- Clarifier le rôle de l'intervenant auprès du parent en expliquant votre rôle et celui de votre organisme, tout en spécifiant que les questions posées visent essentiellement à clarifier les besoins de la personne.
- Insister sur le caractère confidentiel de l'entretien.
- Se rappeler que le processus pour conseiller et accompagner le parent ne peut se faire en une seule rencontre.
- À tout moment, lorsque nous constatons que la situation dépasse nos compétences ou le mandat de notre organisme, référer le parent à une ressource plus appropriée.

OBSERVER

- L'intervenant observe un comportement inadéquat ou problématique en lien avec des méthodes de discipline chez un ou plusieurs des enfants de la famille immigrante.
- L'intervenant reçoit une confiance d'un parent l'indiquant qu'il vit des difficultés en lien avec la discipline de son ou de ses enfants.

COMPRENDRE

Dans un contexte d'intervention interculturelle, nous devons être conscients :

- Qu'il faut faire preuve d'ouverture et d'acceptation quant aux valeurs, aux croyances et aux pratiques culturelles de la famille rencontrée.
- Que nos modèles de développement de l'enfant qui sont valables et acceptés en Occident ne sont pas les mêmes que ceux venant de son pays
- Que nous devons nous inspirer des expériences parentales que la famille a acquises au sein de sa culture.
- Que le défi de l'intervenant est d'assurer la sécurité et le développement de l'enfant sans porter atteinte à l'autorité et à la responsabilité parentale, qui sont importantes pour l'estime de soi.
- Qu'il faut porter attention aux problèmes des enfants qui vivent des contradictions et des conflits difficiles et s'occuper des parents fragilisés par leurs processus d'adaptation à la nouvelle société.
- Qu'il est important de connaître les modes de résolutions de problèmes dans certaines cultures sans pour autant les accepter.



- Qu'il faut amener la personne à exprimer les difficultés éprouvées dans la famille, en s'assurant de ne porter aucun jugement. Celle-ci ne doit pas se sentir blâmée dans sa façon, par exemple, d'élever ses enfants.
- Que nous devons maintenir un bon lien de confiance avec la famille ou le parent.

Afin de compléter le portrait global, voici quelques pistes d'intervention pour mieux cerner la situation. Les questions qui suivent guideront l'intervenant dans sa collecte d'information tout au long du suivi. Ces échanges lui permettront de comprendre les valeurs privilégiées par le parent et le contexte dans lequel se présentent les difficultés actuelles. L'intervenant l'aidera aussi à prendre conscience de sa situation présente et la nécessité de modifier sa perception.

- Quel est le parcours migratoire de la personne?
- Sa situation familiale (parents, fratrie, rang dans la famille, décès, séparation familiale, ceux qui n'ont pas suivi...)?
- Comment voit-il son adaptation à cette nouvelle société? Qu'est-ce qui l'a aidé et ce qui l'a rendu plus difficile?
- Est-ce qu'il a des attentes par rapport à la société d'accueil?
- Sa conception de la famille (valeurs, rôle de chacun...)?
- L'emploi des parents, leur scolarité, leurs conditions de vie actuelles, leur réseau d'entraide?
- L'éducation des parents: Comment ont-ils été éduqués? Quelles techniques disciplinaires souhaitent-ils garder? Lesquelles éviter?
- Dans le cas où le parent a eu son enfant dans son pays d'origine, quelle personne s'occupait de l'enfant et comment s'en occupe-t-il?
- Dans le pays d'origine, lors de situations problématiques avec l'enfant, de quelle façon en venait-il à régler le problème?
- Depuis son arrivée au Canada, est-ce que sa vision de la famille est similaire ou différente?
- Quelle(s) difficulté(s) éprouve-t-il présentement avec son enfant?
- A-t-il déjà reçu du soutien en lien avec ces difficultés? En reçoit-il présentement d'une personne travaillant dans le réseau (organisme communautaire, CSSS...)? Qu'est-ce qui a changé?
- Quelles méthodes de discipline utilise-t-il maintenant?
- Lesquelles fonctionnent le mieux? Lesquelles seraient à changer?
- Quelles sont les forces de la famille?
- Souhaite-t-il essayer d'autres méthodes de discipline?



SENSIBILISER

Utiliser une stratégie avec le parent qui va lui permettre d'envisager les différentes options qui s'offrent à lui, tout en l'accompagnant, car ces options découlent souvent de valeurs éloignées de celles de sa culture d'origine.

a) Lui expliquer le pourquoi d'une discipline positive

- Quand la discipline devient un problème.
- Pour enseigner aux enfants les règles et les valeurs de notre société, sans mettre de côté celles de son pays.
- Pour augmenter l'estime de soi de son enfant.
- Pour renforcer le lien avec son enfant.
- Pour éviter la violence.

b) Amener le parent à se fixer des objectifs :

- En se basant sur ce qui a été fait et qui a porté ses fruits.
- Pour enseigner aux enfants les règles et les valeurs de la société (ici et d'origine).
- Afin de lui inculquer l'autodiscipline pour devenir un adulte autonome, heureux et responsable.
- Se souvenir des objectifs ciblés quand le parent doit régler un problème de comportement.
- On peut lui présenter des solutions et des ressources qui permettront à la personne ou à la famille de faire des choix adaptés à leurs besoins. À cet effet, voici quelques pistes gagnantes d'une discipline positive, tirées de la brochure « *Oui, vous le pouvez ! Des méthodes de discipline positive pour vous et votre enfant* », de la Fondation de psychologie du Canada :

Établir des règles selon les 5 « C » :

- Clares et sécurisantes : faciles à comprendre et véhiculent nos principales valeurs éducatives.
- Concrètes et réalistes : formulées à la positive, elles reflètent le comportement escompté.
- Constantes et prévisibles : sont peu nombreuses (5-6)
- Cohérentes : donnons l'exemple en appliquant nous-mêmes la règle.
- Conséquences logiques à l'appui : idéalement, avoir une logique entre leur comportement jugé inacceptable et la conséquence.

Lier les privilèges ou les activités préférées de l'enfant à l'accomplissement de ses tâches

« Quand tu auras fini de nettoyer la table, tu pourras regarder la télé. »



Offrir des choix (élémentaires) à l'enfant le rend plus coopératif

Offrir des choix de plus en plus complexes avec le temps. Exemples :

- « Cassonade ou raisins pour garnir ton gruau? » (3 ans)
- Choisir ses vêtements pour aller à l'école (7 ans)
- Les enfants décident entre eux quelles tâches ils effectuent (plus vieux)

La négociation

- Technique qu'il utilisera toute sa vie pour résoudre ses problèmes
- Manière simple : laisser l'enfant choisir le moment où il accomplira une certaine tâche.
- Les faire participer aux discussions et aux décisions. Ils participeront mieux s'ils ont pris part.

Faire du renforcement positif en soulignant les bons comportements

Comment cesser d'accorder trop d'importance aux comportements non désirés? En se posant deux questions :

- **Est-ce que son comportement est dangereux (pour lui ou pour les autres)?**
- **Est-ce que son comportement aura un impact sur sa vie ou celle de sa famille?**

Si vous répondez non aux deux questions, cela veut dire que vous pouvez ignorer le comportement. Si vous répondez oui à une ou aux deux questions, cela veut dire qu'il est préférable d'intervenir.

Décrire le comportement et non l'enfant

Les enfants et les adultes aussi se corrigent plus facilement si on leur présente des faits précis.

- Dire à l'enfant ce qu'il a fait de mal ou d'inapproprié, avec calme.
- Indiquer le comportement que vous attendez

Lors de situations stressantes, se demander :

- « De quoi l'enfant a-t-il besoin? » Se demander : « Est-ce que je l'élève ou le rabaisse? »
- « Si c'était un adulte est-ce que je me permettrais de faire la même chose? »

Lorsque je me sens emporté par la colère, je peux utiliser la règle des « 3R »

- Reculer : je suis en colère, je le nomme et je me retire.
- Respirer : je réfléchis, je trouve un moyen d'exprimer ma colère de manière acceptable.
- Réagir : je suis calme, je peux discuter, chercher et appliquer une solution

c) Dans le cas où l'intervenant constate une situation de violence envers un enfant :

- Se référer à la brochure « Faire un signalement au DPJ, c'est déjà protéger un enfant » ou sur le site www.cdpcj.qc.ca/Documents/08-838-01f.pdf.
- Sensibiliser le parent au concept de la violence faite envers les enfants en lui expliquant quelles formes cette violence peut prendre et les impacts sur l'enfant.



- S'assurer que le parent comprenne bien le sens de la loi de la Protection de la Jeunesse. Cette loi n'est pas là pour contrecarrer l'autorité et le rôle des parents en matière d'éducation, mais plutôt pour les accompagner dans leurs responsabilités parentales.
 - Insister sur le fait que la violence demeure toujours inacceptable.
 - Fournir une liste de ressources pouvant leur venir en aide, au besoin (voir « Référer »).
 - S'informer s'il y a des ressources similaires dans son pays.

SOUTENIR

Lorsqu'on décide d'appliquer la discipline positive :

- Encourager la persévérance du parent.
- L'enfant risque d'être désorienté. Son comportement ne s'améliorera pas au début, peut même s'aggraver. L'encourager à persévérer et le comportement de l'enfant s'améliorera.
- Un pas à la fois. Un seul changement à la fois (exemple : « *Je ne le critiquerai plus lorsqu'il fera quelque chose de mal, mais plutôt lui dire ce qu'il a fait de mal et comment mieux agir la prochaine fois.* »)
- Trouver une personne à qui parler, qui l'encouragera (organisme, ressources, amis...).
- Souligner auprès du parent les comportements positifs et l'encourager à les maintenir.

RÉFÉRER

Au besoin, référer aux ressources d'aide en matière d'éducation alternative :

| | |
|---|----------------|
| Centre ressources naissance : www.ressourcesnaissance.ca | 819-370-3822 |
| CSSS-TR : www.cssstr.qc.ca | 819-370-2100 |
| Ligne parents : www.ligneparents.com | 1-800-361-5085 |
| Centre de pédiatrie sociale de Trois-Rivières : www.cpstr.org | 819-840-1328 |
| Maison Coup de pouce, secteur Adélarde-Dugré | 819-693-7036 |
| Maison des familles Chemin du Roi : www.mfcdp.org | 819-693-7665 |
| Maison de la famille de Trois-Rivières : www.maison-famille.org | 819-691-0387 |
| Maison des familles du Rivage | 819-371-1633 |
| Maison le Far : www.maisonlefar.ca | 819-378-2990 |
| Maison L'Entre Amis, secteur Jean-Nicolet | 819-370-1006 |
| Maternaide : www.maternaide.org | 819-372-4800 |
| Projet école citoyenne – COMSEP : www.comsep.qc.ca | 819-378-6963 |
| Ressource FAIRE : www.ressourcefaire.ca | 819-379-6002 |
| Point de service Centre amitié autochtone de Trois-Rivières | 819-370-3343 |





La violence conjugale

MEMBRES DU COMITÉ

Céline Bordeleau, CAVAC de la Mauricie
Élaine Fréchette, Centre Ressource Naissance
Isabelle Gilbert, Maison le FAR
Danièle Héroux, Maternaide
Chrystelle Jabrane, Comsep
Paula Lopera, SANA
Kim Paquin-Lemay, Maternaide
Michèle Plante, Comsep
Diane Tremblay, ESPACE Mauricie

VIOLENCE CONJUGALE

PRÉAMBULE

- En contexte interculturel, la femme ne pouvant s'exprimer en français devrait pouvoir bénéficier d'un interprète.
- Il est primordial de rassurer la femme sur l'aspect confidentiel des rencontres.
- La complexité de la violence conjugale exige une expertise pointue. Il est donc recommandé de demander l'assistance d'une ressource spécialisée en violence conjugale lorsque les besoins de la personne dépassent le mandat de notre organisme.
- En contexte de violence conjugale, le dévoilement de la situation vécue au sein du couple représente un risque élevé pour la sécurité de la femme. Il est à préciser que la médiation et les thérapies de couple sont à proscrire dans les situations de violence conjugale.

DÉFINITION DE LA VIOLENCE CONJUGALE

« La violence conjugale comprend les agressions psychologiques, verbales, physiques et sexuelles ainsi que les actes de domination sur le plan économique. Elle ne résulte pas d'une perte de contrôle, mais constitue, au contraire, un moyen choisi pour dominer l'autre personne et affirmer son pouvoir sur elle. Elle peut être vécue dans une relation maritale, extra-maritale ou amoureuse, à tous les âges de la vie ». ⁸⁹

LE DÉPISTAGE DE LA VIOLENCE CONJUGALE CONSISTE :

- à reconnaître les indices de la violence conjugale;
- à permettre aux femmes de briser le silence (hors de la présence du conjoint);
- à offrir du soutien;
- à orienter les femmes touchées et les enfants vers les ressources spécialisées.

L'INTERVENTION FÉMINISTE EN VIOLENCE CONJUGALE

- L'intervention féministe se fonde sur des rapports égaux entre l'intervenante et la femme victime de violence conjugale, visant la reprise de pouvoir sur sa vie afin de favoriser son autonomie.
- L'intervenante aidera la femme à prendre conscience de sa situation, lui offrira du

89 Source : Gouvernement du Québec (1995). Politique d'intervention en matière de violence conjugale. Prévenir, dépister, contrer. Québec, décembre 1995

soutien, l'assistera dans l'appropriation de ses droits, dans son cheminement vers une vie sans violence, et, l'aidera à trouver activement des solutions lui permettant de se prendre en main, de développer graduellement son autonomie, et ceci, tout en respectant son rythme, ses choix et ses décisions.

OBSERVER

- L'intervenante reçoit les confidences d'une femme et soupçonne qu'elle puisse vivre dans une relation présentant une ou des formes de violence (voir « Les formes de violence conjugale »).
- L'intervenante observe une dynamique de contrôle ou de violence lors de rencontres avec un couple immigrant.
- Indicateurs de violence conjugale :
 1. Le conjoint est toujours présent lors des rencontres, répond constamment à la place de sa conjointe, dénigre sa partenaire, est jaloux ou soupçonneux.
 2. La femme doit toujours demander la permission à son conjoint et ne peut prendre de décisions.
 3. La femme n'a pas accès à la francisation et ne connaît pas le budget familial.
 4. La femme n'a pas de réseau social.
 5. La femme est nerveuse en présence du conjoint.

COMPRENDRE

- Les droits fondamentaux des femmes diffèrent d'une culture à l'autre. L'application de ces droits est également nuancée. Certaines cultures valorisent l'obéissance de la femme plutôt que son indépendance, ainsi elle est considérée comme inférieure à l'homme.
- Certaines communautés considèrent la violence conjugale comme un problème familial qui doit être réglé en privé et qui n'a pas à être dévoilé en public. La violence envers les femmes peut également être banalisée ou simplement niée.
- Dans plusieurs cultures, la famille élargie tient un rôle important dans la vie d'un couple et de ses enfants. La collectivité est priorisée par rapport à l'individu, et le dévoilement de la violence peut entraîner des conséquences pour la famille, et ce, même pour ses membres demeurés dans le pays d'origine. Le déshonneur pouvant être amené sur la famille peut être un élément-clé dans la décision de dénoncer ou pas la violence subie.
- La corruption et l'application non constante des mesures légales de protection dans la communauté d'origine peuvent entraîner une méfiance envers les services d'aide. Les femmes victimes de violence peuvent hésiter à dénoncer par crainte de se voir jugées, de perdre leurs enfants, de perdre leur statut de résident permanent, etc.



LES BARRIÈRES LIÉES À LA DÉNONCIATION DE LA VIOLENCE

- La méconnaissance de la langue
- Les valeurs familiales, religieuses
- L'isolement de la femme
- La méfiance et la peur à l'égard des institutions (police, justice, hôpitaux)
- La méconnaissance de leurs droits
- L'absence de lien de confiance avec l'intervenante ou l'interprète
- La peur des représailles du conjoint / peur de perdre ses enfants
- La peur des conséquences pour le conjoint
- La honte, culpabilité, épuisement
- La peur du racisme
- La peur de devoir retourner dans son pays
- La précarité financière, dépendance économique au conjoint
- La peur de ne pas être crue
- Le rejet de la communauté
- La crainte de l'impact du dévoilement de la violence sur le processus d'immigration

Afin de mieux intervenir auprès de la femme, il est nécessaire de prendre le temps de mieux comprendre sa situation et de favoriser le dialogue. Ainsi, il est pertinent de :

- 1) Porter une attention à sa culture, son vécu, ses croyances, son histoire de vie, sa trajectoire migratoire afin de cerner le système de référence de la femme.
- 2) Se détacher de ses premières impressions et de ses préjugés et démontrer une attitude d'ouverture. Identifier et éviter les généralisations et les stéréotypes. Valider ses perceptions et composer avec la réalité de la femme (famille, culture, religion).
- 3) Écouter, poser des questions ouvertes, éviter d'être moralisatrice.
- 4) Tenir compte du degré d'intégration de la femme à la société d'accueil (langue, réseau social, difficultés économiques, etc.). S'assurer de la compréhension des termes utilisés et accompagner la femme dans ses démarches si besoin.
 - Explorer, avant d'entreprendre des démarches, les conséquences possibles sur le statut d'immigration. La personne doit obtenir un avis juridique auprès de spécialistes en immigration pour s'assurer de la légalité de sa démarche.
 - Orienter la femme auprès d'avocats spécialisés, car les divers statuts d'immigration nécessitent une analyse particulière pour chaque situation. Les conséquences peuvent être sévères pour la femme et en résulter une déportation dans son pays d'origine.



LES FORMES DE VIOLENCE CONJUGALE

Malgré les spécificités et les enjeux (statut) des femmes reliés au parcours migratoire, les formes de violence conjugale spécifiques aux femmes immigrantes, les manifestations et les conséquences sont les mêmes pour les femmes, peu importe leur race, leur culture, leur langue :

La violence psychologique

La violence psychologique est la première forme de violence qui apparaît dans la dynamique. Elle peut sembler peu apparente, mais est des plus dévastatrices. Elle se traduit par des commentaires, insultes ou sarcasmes humiliants. Par exemple, faire des remarques désobligeantes à la victime, la traiter de nulle, paresseuse, grosse, laide ou stupide; menacer de la retourner dans son pays d'origine ou de lui enlever les enfants ; l'empêcher de voir sa famille ou ses ami(e)s ; contrôler ses appels téléphoniques ; lui interdire de suivre des cours de francisation. Il peut également s'agir d'humiliations et d'insultes liées à l'origine ethnique, la couleur de la peau, la culture ou la religion.

La violence peut également apparaître sous d'autres formes: menacer de prévenir la police du départ de la femme du domicile conjugal afin de nuire aux démarches d'immigration ; utiliser le titre de séjour pour faire du chantage ; affirmer à la femme que le fait de le dénoncer entraînera son expulsion automatique vers son pays d'origine ; ne faire aucune démarche administrative essentielle pour rendre possible le parrainage de la femme ou lui mentir sur le déroulement des dites démarches ; avoir des liaisons adultères, etc.

La violence verbale

La violence verbale, ce sont des éclats de voix, des cris, des hurlements, des silences. Mais on la voit également dans l'utilisation d'une tonalité dangereuse dans la voix (ex.: chuchotements) ou même d'un timbre de voix normal pour insulter, menacer, etc. Ce type de violence crée une terrible tension chez la conjointe et ainsi la maintenir dans un état de peur et d'insécurité.

La violence physique

Elle n'est pas toujours frappante, mais elle fait toujours mal. C'est toute contrainte physique ou toutes sortes de sévices comme les coups, les gifles, le fait de bloquer le passage, de séquestrer, de bousculer contre un mur, de brûler, de lancer des objets ou des liquides, de priver quelqu'un des nécessités de la vie (médicaments, soins de santé, nourriture, sommeil, etc.).



La violence sexuelle

Violence taboue qui peut prendre différentes formes comme imposer une activité à caractère sexuel sans le consentement de la femme ou contre son gré, l'exposer au sida ou à d'autres maladies transmissibles sexuellement, refuser l'utilisation d'une méthode de contraception. La violence sexuelle peut aussi revêtir un aspect psychologique. Par exemple, intimider ou humilier la conjointe en la comparant à d'autres femmes, l'obliger à regarder du matériel pornographique, la harceler ou la menacer, l'exploiter.

La violence économique

L'exploitation financière comprend le fait de refuser à une femme l'accès aux ressources financières de la famille ou de lui en cacher l'existence, de l'empêcher de participer aux achats, de lui interdire d'avoir un compte en banque, de lui refuser l'accès à ses propres ressources financières, de lui interdire de travailler, de la faire travailler de façon abusive; de ne pas lui fournir de soutien financier, de ne pas lui donner accès à ses documents importants.

La violence spirituelle

La violence spirituelle a lieu lorsqu'une personne utilise des questions religieuses ou spirituelles pour dominer une autre personne. Par exemple : Le partenaire utilise la religion pour forcer la femme à se marier, à avoir des enfants, émet des doutes quant à l'authenticité de la foi de l'autre, la force à adopter une croyance religieuse particulière ou à abandonner sa religion.

La violence sociale

La violence sociale est vécue par la femme immigrante sous la forme d'isolement, de privation à des cours, des ateliers, des sorties par son conjoint. Cette privation l'empêche d'avoir accès à des ressources. Aussi, la violence sociale peut être exercée par sa communauté d'appartenance (peur d'être rejeté si elle quitte le conjoint) et par les situations discriminatoires vécues (le racisme, la non-reconnaissance en matière d'emploi, etc.). Les conséquences de cette violence peuvent être un frein à la dénonciation. Dès lors, on peut penser que la femme est victimisée à trois niveaux, soit par le conjoint, son réseau social et la société.

SENSIBILISER

Le cycle de la violence

La compréhension du cycle de la violence conjugale permet de mieux saisir la dynamique de la violence entre conjoints et les raisons pour lesquelles les victimes tardent souvent à quitter leur partenaire. Ces phases sont installées et orchestrées par l'agresseur, ce qui permet de maintenir sa domination sur sa conjointe.





Cycle de la violence

01. SIGNES PRÉCURSEURS D'UNE CRISE

♂ Accumulation de tension

Il a des accès de colère, une frustration exagérée face à des situations anodines.
 Il crée un climat de tension par ses attitudes, ses silences réprobateurs, ses regards menaçants, ses paroles blessantes.
 Il me dénigre dans ce que je suis, dans ce que je fais.
 Il a des sous-entendus (soupirs, regards, mots, blasphèmes, etc.) qui portent à confusion.

♀ Peur et anxiété

J'ai l'impression de marcher sur des œufs.
 J'essaie de le calmer, de neutraliser la situation et j'anticipe tous ses besoins.
 Je me plie aux exigences car je crains l'escalade.
 Je sens que la moindre étincelle pourrait tout faire sauter.

⚧ Enfants

J'ai peur qu'il fasse mal à maman.
 J'ai mal au ventre, je vais dans ma chambre.

02. MANIFESTATION DE LA VIOLENCE

Agression ♂

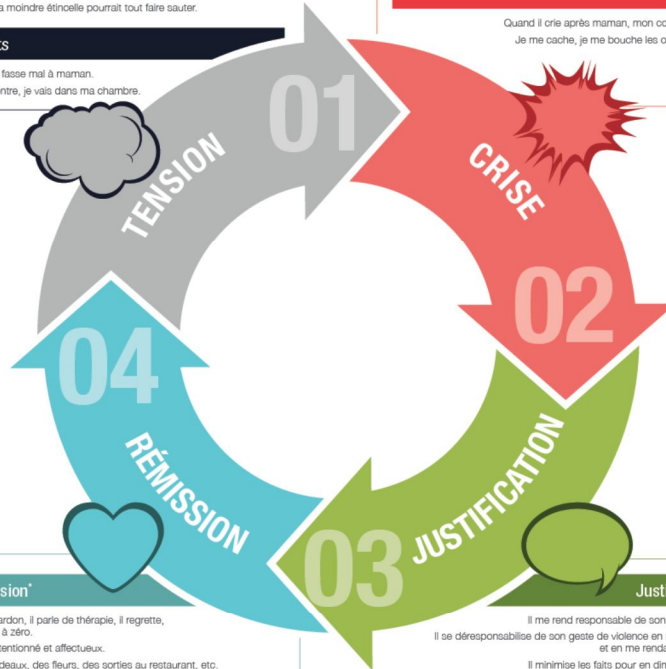
Il explose, il agresse.
 Il pose des actes de violence verbale, physique, psychologique, sexuelle ou économique.
 Il dit des mots qui frappent et il pose des gestes qui blessent.
 Il me bloque l'accès à la porte, il me serre les bras.

État de choc ♀

Je vis un mélange de colère et de tristesse.
 Je me sens à la fois trahie et outrée.
 Je me sens piégée, terrifiée, impuissante.
 Je m'isole socialement.

Enfants ⚧

Quand il crie après maman, mon cœur bat très fort.
 Je me cache, je me bouche les oreilles, je pleure.



♂ Rémission*

Il demande pardon, il parle de thérapie, il regrette, il veut repartir à zéro.
 Il redévient attentionné et affectueux.
 Il offre des cadeaux, des fleurs, des sorties au restaurant, etc.
 Il fait des menaces de suicide pour éviter que je le quitte.

♀ Espoir

Je reprends espoir et je crois qu'il peut changer.
 Ma peur fait place à l'espoir.
 Je minimise l'agression.
 Je me sens coupable d'avoir porté plainte.

⚧ Enfants

Je me sens rassuré(e) parce qu'il me promet de ne plus recommencer.

Justification ♂

Il me rend responsable de son comportement.
 Il se déresponsabilise de son geste de violence en me culpabilisant et en me rendant responsable.

Il minimise les faits pour en diminuer la gravité.

Il justifie son comportement violent par des facteurs extérieurs (stress au travail, les enfants bruyants, etc.)

Rationalisation ♀

J'oublie ma colère.
 Je me culpabilise et j'endosse la responsabilité des gestes violents posés à mon endroit.
 Je doute de mes perceptions et je crois que ce n'est pas si grave que ça.
 J'ai peur, mais c'est de ma faute, je l'ai cherché.

Enfants ⚧

Si j'avais su, j'aurais été plus gentil(le).
 Je ne parle pas à maman de ce que je ressens.

04. RÉMISSION

03. CONFUSION ET DOUTE S'ENTREMÊLENT

* La rémission dure plus ou moins longtemps dans le temps. L'escalade peut reprendre dès qu'elle a disparu très rapidement. Il ne s'agit pas de la rémission définitive.



Les conséquences

La violence conjugale augmente les difficultés d'adaptation et d'intégration de la femme immigrante. Ceci est un frein à la demande d'aide que peuvent faire ces femmes. Les conséquences de la violence conjugale viennent s'additionner au processus de pertes et aux difficultés d'adaptation liées à l'immigration.

Les impacts de la violence conjugale sur la santé physique et mentale des femmes sont qualifiés de très graves. Les effets se font sentir très longtemps après avoir subi de la violence.

La femme développe des mécanismes de survie pour éviter l'agresseur, comme en taisant son opinion, en évitant de soutenir un refus, en ne délimitant plus son territoire ni ses limites. L'expérience vécue avec son conjoint lui a appris que s'affirmer est associé à l'augmentation de la violence. Elle fonctionnera à partir des besoins personnels du partenaire afin d'éviter toute escalade de la tension. Toutes ces tensions se traduiront également par la négation de ses propres émotions. Elle oubliera de répondre à ses propres besoins personnels. Sa soumission peut constituer un geste de protection pour elle et pour les enfants.

Les conséquences sont nombreuses

Au niveau psychologique: dépression, perte d'estime de soi, honte, culpabilité, angoisse, idées suicidaires, doute de soi, confusion, peur constante, hyper vigilance, perte de concentration, de mémoire, ambivalence, état de stress post-traumatique, etc.

Au niveau physique: blessures physiques, insomnie, perte d'appétit, lésions corporelles, maux de tête, etc.

Au niveau social : absentéisme au travail, perte d'emploi, isolement, peur de sortir, sentiment de vide, perte de croyances religieuses, modification des méthodes éducatives pour celles du conjoint suite aux nombreuses critiques reçues, etc.

Au niveau familial : il empêche la mère de reconforter ou de sécuriser les enfants, il manque de respect envers la mère et disqualifie son autorité parentale, il la critique devant les enfants, etc.

SOUTENIR

Pour mieux soutenir la femme durant son cheminement, l'intervenante doit :

- Assurer la sécurité de la femme en établissant un scénario de protection. Par exemple: elle ne doit pas confronter le conjoint ou divulguer à son conjoint que la violence fait partie du contenu de la rencontre avec vous. Le conjoint pourrait dès lors empêcher la femme d'y retourner et une augmentation de la violence est à risque de survenir. Elle doit veiller à ne pas laisser de document parlant de violence à la vue du conjoint (il est conseillé de ne pas lui en remettre pour assurer sa sécurité). Ne pas laisser de message au domicile sans l'autorisation de la femme.



- Éviter de juger ses choix (maintien ou retour à la relation). Garder en tête que le parcours migratoire peut influencer la vision de la violence de la personne.
- Respecter le rythme de la personne. Être attentif (ve) aux possibles remises en question, au sentiment de culpabilité, aux questionnements.
- Explorer la façon dont elle aurait pu résoudre la situation dans son pays d'origine. Partir de son vécu personnel et de ce qu'elle est disposée à entreprendre comme démarche.
- S'assurer que la femme connaît et comprend les ressources et les services disponibles du pays d'accueil (policiers, DPJ, ressources communautaires). Explorer quelles sont ses craintes face aux systèmes existants et démystifier le rôle des intervenantes. La rassurer sur la notion de confidentialité. La renseigner sur ses droits. Être conscient que la violence conjugale ne se termine pas nécessairement avec la séparation. Il peut y avoir augmentation de la violence à ce moment (harcèlement, menaces, etc.)
- Favoriser les démarches vers un groupe d'appui afin de réduire l'isolement.
- Affirmer le caractère inacceptable et criminel de la violence conjugale.

RÉFÉRER

Au besoin, référer aux ressources d'aide en violence conjugale et en immigration :

Maisons d'hébergements : hébergement, consultations externes, écoute téléphonique 24/7

| | |
|---|----------------|
| Maison Le Far : www.maisonlefar.ca | 819-378-2990 |
| Maison de Connivence : www.deconnivence.ca | 819-379-1011 |
| Maison La Séjournelle | 819-537-8348 |
| Cavac : www.cavac.qc.ca | 819-373-0337 |
| SOS violence conjugale | 1-800-363-9010 |
| SANA TR | 819-375-2196 |
| CSSS-TR | 811 |
| Sécurité publique | 911 |
| Immigration Canada | 1-888-242-2100 |
| Aide juridique (Trois-Rivières) | 819-379-3766 |
| Accord Mauricie | 819-693-5264 |



BIBLIOGRAPHIE

Sous la direction de Christine Corbeil et Isabelle Marchand. (2010) *L'intervention féministe d'hier à aujourd'hui, portrait d'une pratique sociale diversifiée*. Les éditions remue-ménage.

Rinfret-Raynor, M. Brodeur, N. Lesieux, É., Dugal, N. *Adaptation des interventions aux besoins des immigrants-es en situation de violence conjugale : État des pratiques dans les milieux d'intervention*. Document de synthèse. Montréal: Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes (CRI-VIFF).

Maison Le FAR (Famille, Accueil, Référence) (1985) *Recueil de documentation sur la violence conjugale*.

My Huong Pham Thi (2001) *La violence conjugale en contexte interculturel : Facteurs liés à la persévérance des femmes des communautés ethnoculturelles dans l'intervention en service social*. , École de service social, Faculté des arts et sciences. Montréal



LES PICTOGRAMMES

MEMBRES DU COMITÉ

Sylvie Giroux, CPE La Maisonnée
Marie K Bilake, Ressource FAIRE

LES PICTOGRAMMES

Des outils pour aider les familles dans l'éducation de leurs enfants.

Deux ouvrages :

1. **Les pictogrammes, parce qu'une image vaut mille mots** (livre incluant un CD)
2. **Les pictogrammes, en route vers l'autonomie!** (livre et CD) Auteurs: Anne-Marie Le Guill et Geneviève Plante, Année : 2009

Ces ouvrages sont des outils qui combinent des conseils pratiques et des témoignages enrichissants en matière d'éducation. Ils proposent plusieurs trucs et astuces faciles à appliquer aussi bien à l'école qu'à la maison.

- Une boîte à image : **Apprendre facilement l'Espagnol**, Auteur : Claire Boucher
Disponibilité : Auprès des intervenants du Centre de Santé et des Services Sociaux de Trois-Rivières.





LE CARNET PROJET DE VIE

MEMBRES DU COMITÉ

Monique Dugré, C.A.P.E.D.
Marie Hallé, Centre Jean-Noël Trudel
Ivan Suaza, SANA
Francine Vivier, CPE/BC Les Petits collégiens

Relecture
France Pronovost, Maison Des Grands-Parents
de Trois-Rivières

LE CARNET PROJET DE VIE

Se réinstaller dans un autre pays, vivre dans une société différente de celle où nous sommes nés, où apprendre une autre langue sont des défis que nous pouvons planifier dans un moment de notre existence. Mais quand ces défis sont imposés et non choisis, l'histoire pourrait être moins agréable.

Le concept du Carnet projet de vie vise à aller au-delà des services de première ligne. Il a pour but d'améliorer la qualité de vie des réfugiés, d'accroître leur capacité à planifier et à identifier des solutions durables, ainsi que de contribuer à les rendre autonomes dans un délai raisonnable.

Le projet de vie permet à la personne de faire part de ses attentes, de ses besoins et de ses aspirations.

Le carnet est un outil qui apporte une méthodologie permettant de définir le projet de vie mais, le nouvel arrivant est responsable de l'atteinte de ses objectifs. Il s'agit d'une démarche d'autonomisation où la personne s'approprie son passé, en vivant son présent tout en se projetant dans son futur.

Chacun est seul responsable de son projet de vie. Cet outil vise à aider la personne immigrante à mieux cheminer dans sa nouvelle réalité. En utilisant adéquatement le Carnet projet de vie, la personne évitera de tourner en rond ou de revenir sur ses pas.

Le carnet projet de vie sera utile tant pour la personne immigrante que pour l'intervenant. Pour le nouvel arrivant, ce carnet lui donne des repères : d'où il vient, vers où il veut aller et comment il peut y arriver. Pour l'intervenant, ce carnet de vie lui permet d'avoir un portrait rapide de la personne qu'il accompagne.

LEXIQUE

Acculturation

En anthropologie culturelle, il désigne les phénomènes et processus de contacts et d'interpénétrations entre deux (ou plusieurs) groupes culturels⁹⁰ C'est aussi un processus de transformation des valeurs et des comportements quand deux groupes culturels sont en contact continu.⁹¹

Demandeur d'asile

Un demandeur d'asile est une personne qui dit être un(e) réfugié(e) mais dont la demande est encore en cours d'examen.⁹²

Diversité culturelle

Renvoie à la multiplicité des formes par lesquelles les cultures des groupes et des sociétés trouvent leur expression. Ces expressions se transmettent au sein des groupes et des sociétés et entre eux. La diversité culturelle se manifeste non seulement dans les formes variées à travers lesquelles le patrimoine culturel de l'humanité est exprimé, enrichi et transmis grâce à la variété des expressions culturelles, mais aussi à travers divers modes de création artistique, de production, de diffusion, de distribution et de jouissance des expressions culturelles, quels que soient les moyens et les technologies utilisées.⁹³

Étudiant international

Tout étudiant admis dans un établissement d'enseignement du Québec et installé temporairement au Québec pour la durée de ses études ou avant l'obtention de son statut de résident permanent. Les étudiants internationaux comprennent les étudiants au Canada qui détiennent un visa ou sont réfugiés mais qui n'ont pas de statut de résidence permanente au Canada. Ils comprennent également ceux inscrits dans un programme canadien d'une institution canadienne qui n'est pas située au Canada de même que les étudiants non canadiens qui étudient par Internet. Le concept « d'étudiants internationaux » est différent de celui « d'étudiants étrangers » qui incluent les étudiants résidents permanents.⁹⁴

Immigrant

Personne sélectionnée au niveau international et qui s'établit en tant que résident permanent (ex : immigrant économique, réfugié ou investisseur) ou comme résident temporaire (ex : étudiant international, travailleur temporaire).⁹⁵

Interculturalisme

Renvoie à l'existence et à l'interaction équitable de diverses cultures ainsi qu'à la possibilité de générer des expressions culturelles partagées par le dialogue et le respect mutuel.⁸¹

⁹⁰ <http://fr.wikipedia.org/wiki/Acculturation>

⁹¹ Voir *références bibliographiques* p. 49 no. 3

⁹² <http://www.unhcr.org/pages/4aae621d368.html>

⁹³ <http://www.unesco.org/new/fr/culture/themes/cultural-diversity/cultural-expressions/the-convention/convention-text/>

⁹⁴ <http://www.statcan.gc.ca/pub/81-004-x/2010006/def/intlstudent-etudiantetranger-fra.htm>

⁹⁵ <http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/immigrer-installer/index.html>



Investisseur étranger

Catégorie d'immigrant économique ayant pour but l'implantation d'un projet d'affaires au Québec.

Phénotype

Ensemble des caractères observables d'un individu. Le phénotype correspond à la réalisation du génotype (expression des gènes) mais aussi des effets du milieu, de l'environnement.⁹⁶

Réfugié

Toute personne qui, craignant avec raison d'être persécutée du fait de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un certain groupe social ou de ses opinions politiques, se trouve hors du pays dont elle a la nationalité et qui ne peut ou, du fait de cette crainte, ne veut se réclamer de la protection de ce pays.⁹⁷

Réfugié parrainé

Le réfugié parrainé est accueilli et soutenu financièrement par un groupe ou un organisme qui a accepté de le prendre à sa charge en signant un engagement de parrainage collectif.⁹⁸

Résident permanent

Un résident permanent est une personne qui a obtenu le statut de résident permanent en immigrant au Canada, mais qui n'a pas encore ses qualités de citoyen canadien comme le droit de vote. Le résident permanent a certains droits et privilèges, et ce, même s'il demeure un citoyen de son pays d'origine.⁹⁹

Travailleur temporaire

Travailleur étranger pour remédier à des pénuries temporaires de main-d'œuvre spécialisée et non spécialisée¹⁰⁰

⁹⁶ <http://www.futura-sciences.com/magazines/sante/infos/dico/d/biologie-phenotype-224/>

⁹⁷ <http://www.unhcr.org/pages/4aa621d42e.html>

⁹⁸ <http://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/FR/immigrer-installer/refugies-autres/refugie-parraine/index.html>

⁹⁹ <http://www.cic.gc.ca/francais/nouveaux/ausujet-rp.asp>

¹⁰⁰ <http://www.cic.gc.ca/francais/embaucher/index.asp>



