Cadre de référence pour l'intervention interculturelle dans un contexte de la violence

Produit dans le cadre du projet

« Collaboration entre les leaders immigrants.es et parties prenantes pour éradiquer la violence envers les femmes »

2022 - 2024

Ce projet est initié par

Fédération des Communautés Culturelles de l'Estrie

Ce projet est financé par

Femmes et Égalité des genres Canada
Women and Gender Equality Canada

Fédération des Communautés Culturelles de l'Estrie

Présentation de l'organisme

Fondée en 1994, la Fédération des communautés culturelles de l'Estrie (FCCE) regroupe les associations monoethniques dans le but de défendre leurs droits et intérêts et de jouer le rôle d'interface entre les actrices et acteurs socio-économiques et politiques et les communautés culturelles.

Contexte

Les enjeux liés à la lutte contre les violences envers les femmes et filles immigrantes sont importants pour la Fédération des Communautés Culturelles de l'Estrie. Nous travaillons depuis plusieurs années à développer différents outils (guide de référence, dépliants informatifs, etc.) pour sensibiliser les personnes immigrantes au phénome de la violence.

Dans cette même veine, depuis 2022, la FCCE a entamé un projet intitulé « Collaboration entre les leaders immigrants.es et parties prenantes pour éradiquer la violence envers les femmes » sur une période de deux ans.

Cette initiative vise à mettre en place une stratégie collaborative entre la FCCE et ses partenaires dans le but de développer des approches adaptées aux communautés culturelles tout en tenant compte des référents culturels. Ainsi, nous pourrons combler les lacunes, les obstacles latents et persistants et autres lacunes décelées durant la période de pandémie qui freinent l'accessibilité aux services d'aide et de soutien en violence faite aux femmes et filles immigrantes.

Par ailleurs, cette collaboration assurera notamment un partage d'expertise pour éradiquer la violence et également l'insertion des victimes au sein de leur propre communauté et de la communauté en général, en mettant à profit la contribution des leaders immigrantes.

Conscients que l'adaptabilité des services des organismes est un facteur déterminant pour mieux intervenir auprès des femmes et filles immigrantes. C'est ainsi que, dans le premier volet du projet, la FCCE et les parties prenantes (femmes immigrantes et organismes membres du comité aviseur) ont collaboré conjointement en mettant en œuvre durant ces derniers mois un document de référence pour les organismes en violence. Suite à l'expérimentation de ce document lors de leurs prestations de services, les organismes ont proposé des réajustements afin qu'il réponde mieux à leurs attentes.

Ce document de soutien tient compte des référents culturels, d'où la pertinence, à priori pour la Fédération des communautés culturelles de l'Estrie d'effectuer, dès le début du projet, une évaluation des besoins auprès de 120 personnes immigrantes dont 82 femmes et 38 hommes en fonction de l'analyse comparative selon le sexe (ACS+) ainsi que l'évaluation des services des organismes.

Cette stratégie permet aux organismes d'adapter leurs services et leurs approches auprès des filles et femmes immigrantes pour mieux prévenir, aider et également accompagner les victimes.

Mariame Cissé
Directrice adjointe
Responsable du Comité Femmes

Michèle Laliberté
Coordonnatrice de projets

Fédération des Communautés Culturelles de l'Estrie

Remerciements

Nous remercions ces personnes et organisations pour leur participation et leur soutien à la réalisation du projet.

Équipe de la Fédération des communautés culturelles de l'Estrie (FCCE)

Femmes et Égalité des genres Canada pour le financement du projet

Collaboratrices

Centre d'intégration au marché de l'emploi (CIME Expert) pour l'analyse comparative selon le sexe +

Aminata Wade, travailleuse sociale, experte pour l'évaluation globale du projet

Organismes membres du comité aviseur

Agression Estrie - CALACS

La Maison Séjour

La Méridienne

L'Escale de l'Estrie – 1ère et 2e étape

Femmes immigrantes victimes de violence

Fédération des Communautés Culturelles de l'Estrie

Table des matières

PRÉSENTATION DE L'ORGANISME **2**

CONTEXTE **2**

REMERCIEMENTS **4**

TABLE DES MATIÈRES **5**

FEMMES IMMIGRANTES VICTIMES DE VIOLENCE CONJUGALE : CONTEXTE DE VULNÉRABILITÉ **7**

STATUTS D'IMMIGRATION **11**

- STATUTS D'IMMIGRATION 12
- ACCÈS AUX SERVICES SELON LE STATUT 13

TRAJET MIGRATOIRE **14**

- PÉRIODE PRÉMIGRATOIRE 15
- DÉPART ET VOYAGE 16
- ARRIVÉE ET INSTALLATION 17
- PÉRIODE POSTMIGRATOIRE : REPLI 18
- PÉRIODE POSTMIGRATOIRE : CHOCS CULTURELS 19
- PÉRIODE POSTMIGRATOIRE : INTÉGRATION 20

ÉLÉMENTS DE LA CULTURE 21

LA CULTURE : COMME UN OIGNON 22
LA ROUE DE LA DIVERSITÉ 23
INTERACTIONS INTERCULTURELLES 24

CONTINUUM DES CULTURES 25

CULTURE ET MANIFESTATIONS 26
NOS RAPPORTS AVEC LES AUTRES 27
NOS RAPPORTS AVEC LE TEMPS 30
NOS RAPPORTS AVEC L'ENVIRONNEMENT 31

APPROCHE INTERCULTURELLE 33

RENCONTRE INTERCULTURELLE 34
INTERVENTIONS INTERCULTURELLES 35

BIBLIOGRAPHIE ET RÉFÉRENCES 42

Femmes immigrantes victimes de violence conjugale : contexte de vulnérabilité

La violence conjugale vécue par les femmes immigrantes ne peut être expliquée exclusivement par des facteurs liés aux différences culturelles.

Le contexte entourant le processus migratoire peut contribuer à accroître la vulnérabilité des femmes immigrantes à la violence conjugale. En effet, ce processus migratoire engendre, au sein des familles et des couples, des changements au niveau du fonctionnement familial et une redéfinition des rôles de chacun. Ces changements peuvent ainsi occasionner des tensions et de l'anxiété au sein de la famille.

De plus, en contexte d'immigration, les femmes se heurtent à certaines barrières structurelles qui contribuent à amplifier leurs vulnérabilités, telles que les exigences relatives aux lois sur l'immigration, les barrières d'accès à des services et les situations de parrainage.

FACTEURS DE VULNÉRABILITÉ

Expériences difficiles vécues dans le pays d'origine

Les expériences vécues dans le pays d'origine peuvent influencer la façon dont les femmes perçoivent la violence conjugale et faire obstacle à la recherche d'aide.

Dans certains pays, la violence conjugale est banalisée et n'est pas considérée comme un crime. Ainsi, les services d'aide sont presque inexistants et si en plus la police est corrompue, les femmes hésiteront grandement avant de porter plainte.

Tensions liées à l'adaptation à de nouvelles valeurs

Arriver dans un nouveau pays où les valeurs sont différentes du pays d'origine, comme le principe d'égalité entre les femmes et les hommes, peut engendrer des tensions au sein du couple, ajouter des obstacles au processus d'adaptation et intensifier les situations de violence conjugale.

Pressions sociales afin de garder le couple uni

Dans certaines cultures, la définition traditionnelle des rôles femmes-hommes peut devenir un obstacle à la demande d'aide et à la rupture de la relation : la femme doit préserver l'unité familiale à tout prix, peu importe les difficultés vécues au sein du couple, et reconnaître la dominance de l'homme. Ainsi, la communauté d'appartenance et la famille élargie feront pression sur la femme pour la préservation de cette union.

Dépendance accrue au conjoint

Les femmes immigrantes vivent plusieurs précarités économiques pouvant être reliées au parcours migratoire, à la discrimination vécue en emploi, à la non-reconnaissance de leurs diplômes ou de leurs qualifications et à l'absence de biens durables à leur nom.

De plus, si la femme est parrainée par son conjoint, ce dernier peut utiliser ce statut comme mesure de contrôle financière ou encore comme menace à la déportation.

Ces situations augmentent, chez les femmes immigrantes, le niveau de dépendance envers le conjoint. Conséquemment, celles-ci seront contraintes à demeurer dans une situation de violence conjugale ne pouvant pas elles-mêmes survenir à leurs besoins.

Isolement généré par des barrières linguistiques

Bien que la connaissance et l'apprentissage du français soient importants pour l'intégration des personnes immigrantes à la société d'accueil, plusieurs femmes immigrantes ne maîtrisent pas la langue, ce qui constitue un obstacle à plusieurs égards : création d'un nouveau réseau de contacts, recherche d'emplois, participation à des activités du milieu, etc.

De plus, avec la perte du réseau familial et communautaire du pays d'origine et la difficulté à obtenir le service d'un traducteur, cette barrière linguistique augmente l'isolement social de la femme immigrante et entraîne, par le fait même, des difficultés à faire une demande d'aide ou d'intégrer un groupe de soutien.

Ainsi, dans ces conditions, la femme immigrante vivant une situation de violence conjugale risque de demeurer dans cette relation abusive.

Méconnaissance des droits et des lois du pays d'accueil

La méconnaissance des droits, des lois et des services d'aide chez les femmes immigrantes peut nuire à leur accès au système de justice, aux organismes défenseur des droits et aux protections sociales. Par exemple, une femme immigrante victime de violence peut croire que si elle dénonce la situation, elle risque d'être expulsée dans son pays d'origine ou encore d'être séparée de ses enfants, ce qui va assurément freiner ses démarches d'aide.

Barrières associées aux politiques d'immigration

Les lois et les politiques en matière d'immigration peuvent vulnérabiliser davantage les femmes immigrantes vivant de la violence conjugale. D'un point de vue législatif, il peut être difficile pour les personnes victimes de violence conjugale en attente de parrainage ou sans statut légal de porter plainte contre un partenaire violent sans risque d'expulsion.

Toutefois, lors de la dénonciation d'une telle situation, la femme immigrante peut demander au gouvernement du Canada un permis de séjour temporaire qui lui permettra de demeurer au pays de façon légale.

Elle peut aussi présenter une demande de résidence permanente auprès d'Immigration et Citoyenneté Canada pour des considérations d'ordre humanitaire. Toutefois, elle doit satisfaire à des critères d'autonomie financière qui peuvent être malheureusement contradictoire à la situation de dépendance envers son conjoint occasionnée par son statut d'immigration précaire.

Pour des informations complémentaires : https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/immigrer-canada/parrainer-membre-famille/frais-permis-victimes.html

PRÉVENTION DE LA VIOLENCE CONJUGALE CHEZ LES PERSONNES IMMIGRANTES

Promouvoir l'insertion sociale des femmes et filles immigrantes sur les plans économique et professionnel.

Sensibiliser les communautés et les personnes immigrantes quant à leurs droits, leurs obligations, les lois, le fonctionnement des institutions, etc.

Développer et faire connaître les mesures assurant une meilleure accessibilité aux services d'aide culturellement adaptés tels que des services dans plusieurs langues, l'accès gratuit à un service d'interprètes, avoir la même intervenante pour toutes les démarches, intervenante formée…. Services ayant une sensibilité interculturelle (codes).

Source : Institut national de santé publique du Québec. « Contexte de vulnérabilité : femmes immigrantes », INSPQ.QC.CA. En ligne : https://www.inspq.qc.ca/violence-conjugale/comprendre/contextes-de-vulnerabilite/femmes-immigrantes [Consulté le 3 juillet 2023].

Fédération des Communautés Culturelles de l'Estrie

Statuts d'immigration

Le statut et la catégorie d'immigration sont des éléments à prendre en considération lors de l'évaluation car **l'accompagnement, les droits et l'accès aux services varient en fonction du statut d'entrée.**

La **catégorie d'immigration** de chaque membre de la famille influence sa trajectoire migratoire, puisque les critères d'admission, les coûts des démarches, les délais de traitement, etc. ne sont pas les mêmes.

Les **mesures d'accueil** offertes peuvent également différer (francisation, services de santé, soutien matériel, sécurité sociale), ce qui a un impact sur l'adaptation et l'intégration des immigrants.

> « Les intervenants sont par conséquent appelés à identifier chacune des phases du processus migratoire et à prendre en considération les événements ou les moments importants qui ont jalonné ce parcours et qui peuvent servir de balises, de repères, de limites, de points d'ancrage, de filtres ou d'écrans sur lesquels appuyer leurs interventions ». (Legault et Fronteau, 2008).

Source : Legault, G. et Fronteau, J. (2008). Les mécanismes d'inclusion des immigrants et des réfugiés. Dans G. Legault, L. Rachédi (dir). L'intervention interculturelle, 2e éd. Montréal, Gaëtan Morin, 45.

Fédération des Communautés Culturelles de l'Estrie

Statuts d'immigration

Résident permanent	Personne qui a obtenu la permission du gouvernement de demeurer de façon permanente au Canada. Peut faire une demande pour devenir citoyen canadien.	Ce statut inclut aussi les entrepreneurs.eures, travailleurs.euses qualifiés.es, travailleurs.euses autonomes et investisseurs.euses qui ont été sélectionnés.es par le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration.
Parrainé (regroupement familial)	Personne qui a présenté une demande de résidence permanente au titre de la catégorie du regroupement familial, qui peut être parrainé par un résident permanent ou un citoyen canadien.	La durée de cet engagement varie selon le lien familial ou l'âge pour les enfants : • trois ans pour l'époux.se, le ou la conjoint.e de fait ou le ou la partenaire conjugal.e; • dix ans ou jusqu'à majorité, selon la plus longue des deux périodes, pour les enfants de moins de 16 ans; • trois ans ou jusqu'à l'âge de 25 ans, selon la plus longue des deux périodes, pour les enfants âgés de 16 ans ou plus; • dix ans pour le père, la mère, le grand-père ou la grand-mère.
Résident temporaire	Personne qui est autorisée à rester au Canada pour un temps limité. Il peut s'agir d'un.e étudiant.e, d'un.e stagiaire, d'un.e visiteur.se, d'un.e travailleur.se temporaire, etc.	
Réfugié accepté	Personne qui a démontré qu'elle est à risque de persécution dans son pays et a besoin de la protection du Canada.	Ce statut inclut aussi : • Un.e demandeur.se d'asile en attente d'une décision; • une personne dont la demande d'asile a été refusée, qui a épuisé ses recours, et qui est en attente de renvoi; • une personne sans statut qui a déposé sa demande de résidence permanente sur place et ne l'a pas encore obtenue; • une personne en situation irrégulière (entrée illégale au pays, expiration du statut ou du délai temporaire qui lui était accordé, …).
Demandeur d'asile ou revendicateur de statut réfugié	Personne qui a déposé une demande de protection comme réfugié et qui attend la décision.	
Personne sans statut	Personne qui n'a pas l'autorisation de rester au Canada, ou que sa période d'autorisation est terminée.	

Source : https://educaloi.qc.ca/wp-content/uploads/guide_immigration.pdf

Fédération des Communautés Culturelles de l'Estrie

Accès aux services selon le statut

	Accès aux organismes communautaires en accueil et installation	Accès à la RAMQ*	Accès aux études, prêts et bourses	Accès aux garderies privées et subventionnées	Accès aux cours gratuits du MIFI* et du MEQ*	Accès aux allocations familiales dès l'arrivée / accès au crédit d'impôt (solidarité et fédéral) / Carence de trois mois pour l'aide sociale	Accès aux organismes d'aide au logement et au HLM*	Accès aux ressources d'aide à l'emploi et à un NAS* dès l'arrivée	Accès à l'aide juridique selon le revenu
Résident.e permanent.e (travailleur.euse qualifié.e)	Oui	Délai de carence	Oui	Oui	Temps partiel Temps plein	Délai de carence Allocations	Délai 1 an	Oui	Oui
Réfugié.e parrainé.e au privé	Oui	RAMQ	Oui	Oui	Temps partiel Temps plein	Délai 1 an Allocations	Délai 1 an	Oui	Oui
Réfugié.e parrainé.e par l'État	1 organisme	RAMQ	Oui	Oui	Temps partiel Temps plein	Aide sociale Allocations Installation (prêt à rembourser)	Délai 1 an	Oui	Oui
Demandeur.euse d'asile	PRAIDA* Accès limité	PFSI	18 ans et moins	Accès limité	Temps partiel	Aide sociale Pas d'allocation	Non	Pas d'accompagnement Permis de travail	Oui
Réfugié.e accepté.e	Oui	RAMQ (CSQ avant)	Permis d'études	Accès limité	Temps partiel Temps plein	Aide sociale Allocations	Non	Accompagnement Permis de travail	Oui
Sans statut	Non	Non sauf enfant mineur	Oui pour les 18 ans et moins	Non	Oui pour les cours du MEQ	Non	Non	Pas d'aide financière Oui pour NAS	Oui
Travailleurs.euses temporaires	Oui pour certains organismes	Oui	Oui sous conditions	Sous conditions	Oui pour les cours du MEQ MIFI sous conditions	Non sauf si résidence au pays depuis plus de 18 mois	Non	Sous conditions	Oui
Statut temporaire : Étudiants.es et touristes/visiteurs	Non	Non sauf Étudiants.es sous conditions	Aide financière possible pour étudiants sous conditions	Non sauf étudiants.es sous conditions	Non sauf étudiants.es sous conditions	Non sauf étudiants.es si résidence au pays depuis plus de 18 mois	Non	Non sauf NAS pour étidiants.es	Oui

*RAMQ : Régie de l'assurance maladie du Québec
*MIFI : Ministère de l'immigration, de la francisation et de l'intégration
*MEQ : Ministère de l'éducation du Québec
*HLM : Habitations à loyer modique
*NAS : Numéro d'assurance sociale
*PRAIDA : Programme régional d'accueil et d'intégration des demandeurs d'asile
*PFSI : Programme de santé intérimaire du Canada
*CSQ : Certification de sélection du Québec

table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes

Centraide du Grand Montréal

Source : https://rcentres.qc.ca/2018/06/28/immigration-101/ (Cahier de l'animateur et Cahier du participant)

Fédération des Communautés Culturelles de l'Estrie

Trajet migratoire

Le trajet migratoire est un processus :

- **Multidimensionnel** (plusieurs niveaux et dimensions de l'expérience, du ressenti et du savoir)
- **Bidirectionnel** (non linéaire)
- **Graduel** (se réalise peu à peu, étape par étape)
- **Continu** (se poursuit toute la vie de la personne immigrante)
- **Individuel** (différent selon la personne qui le vit)
- **Encadré** (régi par des règles, des lois, des droits, des obligations)

Ainsi…

- C'est un processus **complexe et dynamique** où les étapes se recoupent et se chevauchent.
- Il est influencé par **plusieurs facteurs** dont la catégorie d'immigration, les démarches migratoires, les motifs et les conditions de départ, le vécu personnel et familial, les acquis, les identités plurielles, les mesures d'accueil, etc.
- Le parcours migratoire **n'est pas le même pour les réfugiés et les immigrants**. Être réfugié implique souvent des pertes multiples et des traumatismes possibles.
- La **famille** est très importante dans le parcours migratoire.

Fédération des Communautés Culturelles de l'Estrie

Période prémigratoire

- Décision de migrer
- Recherche d'information sur le pays d'accueil
- Préparation au départ
- Détachement
- Transmission de son héritage
- Anticipation
- Renoncement
- Collecte de souvenirs (5 sens)
- Rituels de séparation

Comme intervenant, il est important de s'interroger sur **les conditions de la migration, le projet, les motivations, les attente**…

- Comment s'est prise la décision?
- Quelles ont été les motivations sur le plan pratique et par rapport aux rêves?
- Est-ce pour améliorer les conditions de vie ou pour fuir un pays en guerre?
- Départ volontaire ou forcé?
- Est-ce qu'il y avait des menaces et des persécutions envers les membres de la famille?
- Projet personnel, de couple ou de famille?
- Qui vient dans le nouveau pays et qui reste derrière?
- Qu'est-ce qui en est avec leur réseaux sociaux et amicaux avant le départ?

Les personnes qui quittent pour leur sécurité développent souvent des stratégies de résilience (personnelle, familiale et communautaire) pour faciliter leur processus d'intégration.

Les **réseaux familiaux et sociaux préexistants** sont très importants et jouent un rôle de soutien important durant cette période prémigratoire.

Les **réseaux transnationaux** (famille/amis) jouent aussi un rôle dans le soutien, l'accueil et l'aide, autant dans la préparation que lors de l'arrivée dans le nouveau pays.

Fédération des Communautés Culturelles de l'Estrie

Départ et voyage

- Sentiment d'urgence : les dernières fois
- Déracinement et rupture
- Processus de deuil
- Émotions opposées en même temps
- Adieux et missions
- Trajet et déplacement
- Nostalgie, solitude
- Imagination et rêve
- Goût de la découverte

Cette période pourrait être nommée « **entre l'ici et l'ailleurs** ».

Il s'agit de l'intervalle entre le départ du pays d'origine et l'arrivée au pays d'accueil et sa durée varie.

Souvent, cette période se vit dans l'avion ; c'est le moment où l'individu fait le vide dans sa tête et réalise qu'il vient d'effectuer la première séparation réelle : **le premier deuil de l'immigrant**.

C'est l'émergence du sentiment de nostalgie, de solitude ou l'imagination du futur immédiat.

Fédération des Communautés Culturelles de l'Estrie

Arrivée et installation

- Acclimatement et réadaptation biologique
- Démarches d'installation : habitation, transport, nourriture, argent, vêtement, etc.
- Ambiguïté, fatigue, excitation
- Dépaysement et impressions nouvelles
- Pertes de référence
- Découverte de la nouvelle réalité et désillusion

L'arrivée correspond à la période de temps nécessaire pour la **réadaptation biologique** de l'individu à son nouvel environnement (horaire, air, eau, etc.).

Pendant cette étape, la personne vit des sentiments d'ambiguïté, de fatigue, d'excitation et de curiosité par tout ce qui est **nouveau et différent**.

La période de l'arrivée est affectée par l'accueil réservée à la frontière ainsi que les services et les personnes-ressources qu'elles rencontreront à ce moment pour les orienter.

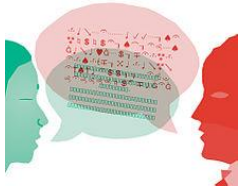
Les **chocs culturels s'accumulent**. La personne fait ses premiers constats, vit certaines désillusions et catégorise la culture du pays d'accueil.

Cette phase est caractérisée par l'ouverture de la personne à **échanger sur sa culture** et à faire des observations authentiques et spontanées sur la **culture d'accueil**.

C'est le moment privilégié pour les organismes communautaires d'apprendre à connaître la culture de l'autre et de partager sa propre culture.

Fédération des Communautés Culturelles de l'Estrie

Période postmigratoire : repli



- Réapprentissage du quotidien
- Déconstruction identitaire
- Fatigue culturelle et saturation
- Isolement et repos
- Barrière linguistique
- Doute, peur, honte
- Comparaison
- Prise de conscience de sa culture
- Ressourcement

Le sentiment du chez-soi se caractérise par une **forte coupure** entre le vécu associée au pays d'origine et celui qui prédomine dans le nouvel environnement.

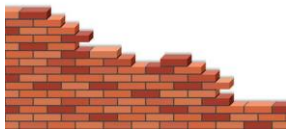
Cette **tension entre le « là-bas » et « ici »** constitue, à des degrés divers, un obstacle au plaisir du chez-soi dans le pays d'accueil, et peut être vécue de manière traumatique.

Tandis que l'intégration sur le plan administratif est généralement assurée en amont du projet migratoire, c'est l'**ancrage affectif** du nouveau chez-soi, sa pérennisation et sa capacité de projection dans le pays d'accueil qui demeurent **précaires** ou font défaut.

Quand bien même il relève d'un choix, le projet migratoire s'exprime en termes de **contraintes, de déchirement ou de rupture**, et ces sentiments viennent accentuer les difficultés économiques et matérielles auxquelles les immigrants font généralement face lors de leur installation.

Concrètement, le **repli** se manifeste, à des degrés divers, par un rapport au milieu de vie marqué par un **besoin de sécurité, d'intimité et de proximité**.

Période postmigratoire : chocs culturels



- Colère et confrontation
- Deuil des illusions
- Chocs culturels
- Statut d'étranger
- Tiraillement et crise identitaire
- Non reconnaissance scolaire, professionnelle, personnelle ou autres
- Résistance, questionnement, nostalgie

Le choc culturel est une **étape de frustration, de désenchantement, d'irritation et d'émotions contradictoires** qui peut durer plusieurs années.

Cette zone d'inconfort représente le moment où la personne immigrante **cherche ses repères,** car les façons de faire acquises dans le pays d'origine ne seront **pas toujours adaptées** au nouveau contexte culturel. Cette zone est souvent la **source de conflits et de malentendus interculturels**.

Plusieurs facteurs peuvent être à l'origine de ce choc culturel : **barrière de la langue, valeurs différentes, différences alimentaires, désillusions professionnelles, maladresses culturelles**, etc.

Même si chaque personne réagit différemment, cette période peut provoquer un **sentiment d'anxiété, de solitude ou de nostalgie** qui peut être accompagné de symptômes physiques.

Comme intervenant, il est bon **d'analyser les aires de différenciation, de similitudes et de représentations culturelles** de chacun pour favoriser une meilleure rencontre interculturelle et un soutien plus approprié au vécu de la personne immigrante.

Période postmigratoire : intégration

- Intégration (fonctionnement, participation et aspiration)
- Accomplissement et ajustement
- Réappropriation et ouverture
- Autonomie
- Mobilisation et initiative
- Espoir
- Réorganisation identitaire
- Créativité et curiosité
- Passé, présent et futur dans le pays d'accueil

Au cœur du processus d'adaptation, il y a la **notion d'identité** : ce que j'ai été, ce que je suis…

Les nouveaux acquis vont être soupesés par rapport aux comportements antérieurs. Certaines personnes vont s'adapter en développant une **sphère privée** (ancienne façon de faire), et une **sphère publique** (nouvelle façon de faire).

La personne immigrante va **s'adapter, se bâtir un vécu historique**, une mémoire dans son pays d'accueil. Lorsque j'ai un passé, je peux envisager un avenir.

L'intégration est un **processus bidirectionnel d'adaptation mutuelle** entre la société d'accueil et les personnes immigrantes par lequel celles-ci sont incorporées à la vie sociale, économique, culturelle et politique du nouveau pays.

Il suppose un **ensemble de responsabilités communes** pour les personnes immigrantes et les communautés, et englobe d'autres aspects connexes tels que **l'inclusion sociale et la cohésion sociale**.

Éléments de la culture

Le terme culture désigne **l'ensemble des façons de penser et d'agir propre à un groupe social**.

La culture, dans son sens le plus large, est considérée comme l'ensemble des traits distinctifs, spirituels et matériels, intellectuels et affectifs, qui caractérisent une société ou un groupe social.

Elle englobe, outre les arts et les lettres, les modes de vie, les droits fondamentaux de l'être humain, les systèmes de valeurs, les traditions et les croyances.

C'est la totalité de ce qui est **appris, transmis et produit** par la société.

Les cultures sont donc des ensembles de savoirs, savoir-faire, règles, stratégies, habitudes, coutumes, normes, interdits, croyances, rites, valeurs, mythes, idées, acquis, qui se perpétuent de génération en génération, se reproduisent en chaque individu et entretiennent la complexité individuelle et la complexité sociale.

L'**identité culturelle** est un sentiment d'appartenance à un ou des groupes particuliers.

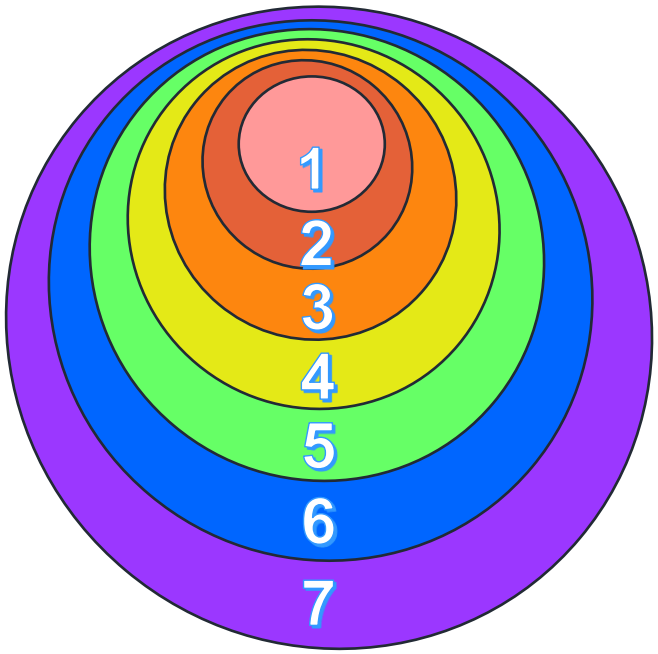
Elle est continuellement en mouvement et évolue avec :

- L'histoire et l'actualité;
- Les mouvements migratoires;
- Les relations avec la famille, les amis, les collègues, la collectivité;
- Le vécu et les expériences;
- Le milieu géographique;
- La langue;
- Etc.

L'identité culturelle d'une personne est donc plurielle et réunit une **diversité d'identités**.

Fédération des Communautés Culturelles de l'Estrie

La culture : comme un oignon



La culture d'une personne possède plusieurs couches qui partent de l'intérieur, soit de sa personnalité et de ses valeurs, jusqu'à l'extérieur, soit les éléments partagés avec le monde et l'époque à laquelle la personne vit.

Chaque personne se définit de façon unique et son identité culturelle est en perpétuel changement ou évolution en fonction de ses expériences, ses connaissances et ses relations avec les autres.

1. **Ma personnalité**
2. **Ma famille**
3. **Mon réseau personnel et professionnel**
4. **Ma ville**
5. **Ma province**
6. **Mon pays**
7. **Le monde et mon époque**

Fédération des Communautés Culturelles de l'Estrie

La roue de la diversité

C'est un outil pour aider à illustrer les multiples identités d'une personne :

Externe : dimensions acquises qui changent avec le temps et les expériences.

Centre : Dimensions internes qui sont plus permanentes et visibles.

La combinaison de toutes les dimensions influence nos valeurs, nos croyances, nos comportements, nos expériences, nos attentes.

C'est ce qui nous rend unique!

Les composantes de l'identité d'une personne ou d'un groupe représentent un tout et ne peuvent pas être définies par un seul aspect.

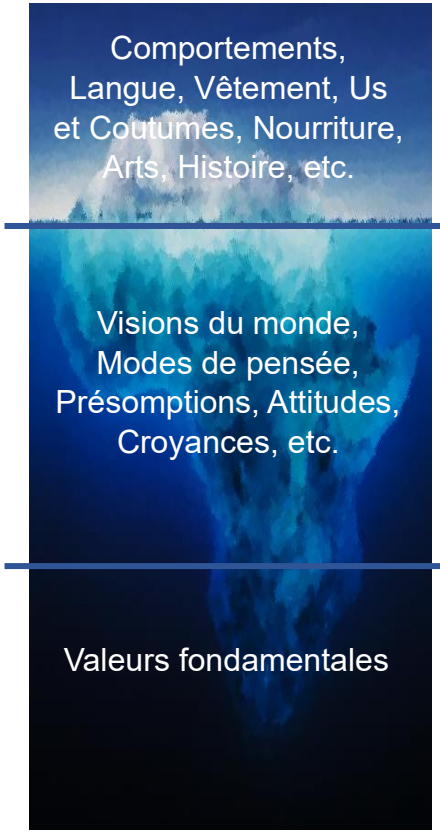
Donc il est important de prendre conscience de soi et de l'autre dans toutes ses diversités.

Source : Créée par l'Université Johns Hopkins

Fédération des Communautés Culturelles de l'Estrie

Interactions interculturelles

Composantes émotionnelles



Percevoir

- Éléments culturels visibles dont nous sommes relativement conscients.

Reconnaître

- Éléments moins conscients
- Perceptions et interprétations
- Cadre de référence de l'encodage et du décodage des messages échangés

Rechercher

- Ouverture
- Intérêt sincère
- Questionnement envers l'autre

C'est un outil pour prendre conscience de nos niveaux de culture :

Le connu : C'est le 1er niveau de culture que nous pouvons observer. C'est aussi un aspect de notre culture dont nous sommes relativement conscients, même si nous n'en connaissons pas nécessairement les origines et le sens profond.

L'inconnu : C'est le 2e et le 3e niveau de la culture qui intègre les éléments culturels dont nous sommes moins conscients.

Toutes les variables qui composent la culture intériorisée (croyances, valeurs, représentations du monde) constituent le **cadre de référence** de l'encodage et du décodage des messages échangés.

Ces différences subjectives entre les individus sont souvent à l'origine des malentendus. Il est primordial de **prendre conscience** de cette culture intériorisée de l'autre et de soi-même pour être en relation interculturelle.

Continuum des cultures

La théorie des dimensions culturelles, développée par Geert Hofstede, est un cadre utilisé pour **comprendre les différences** de culture entre les pays et pour discerner les façons dont les affaires ou les échanges sont menés à travers différentes cultures.

Ce sont des dimensions qui se présentent sur un **continuum**, formé par deux **manifestations culturelles contraires**, dans lesquelles les cultures varient. Chaque pays et chaque personne peuvent se positionner sur un continuum pour mieux comprendre ses propres comportements et réflexions, de même que ceux des autres. Ce positionnement évolue avec le temps en fonction de l'époque, du vécu, des contacts avec les autres et l'environnement.

Manifestations culturelles 1 ← **CONTINUUM** → **Manifestations culturelles contraire à 1**

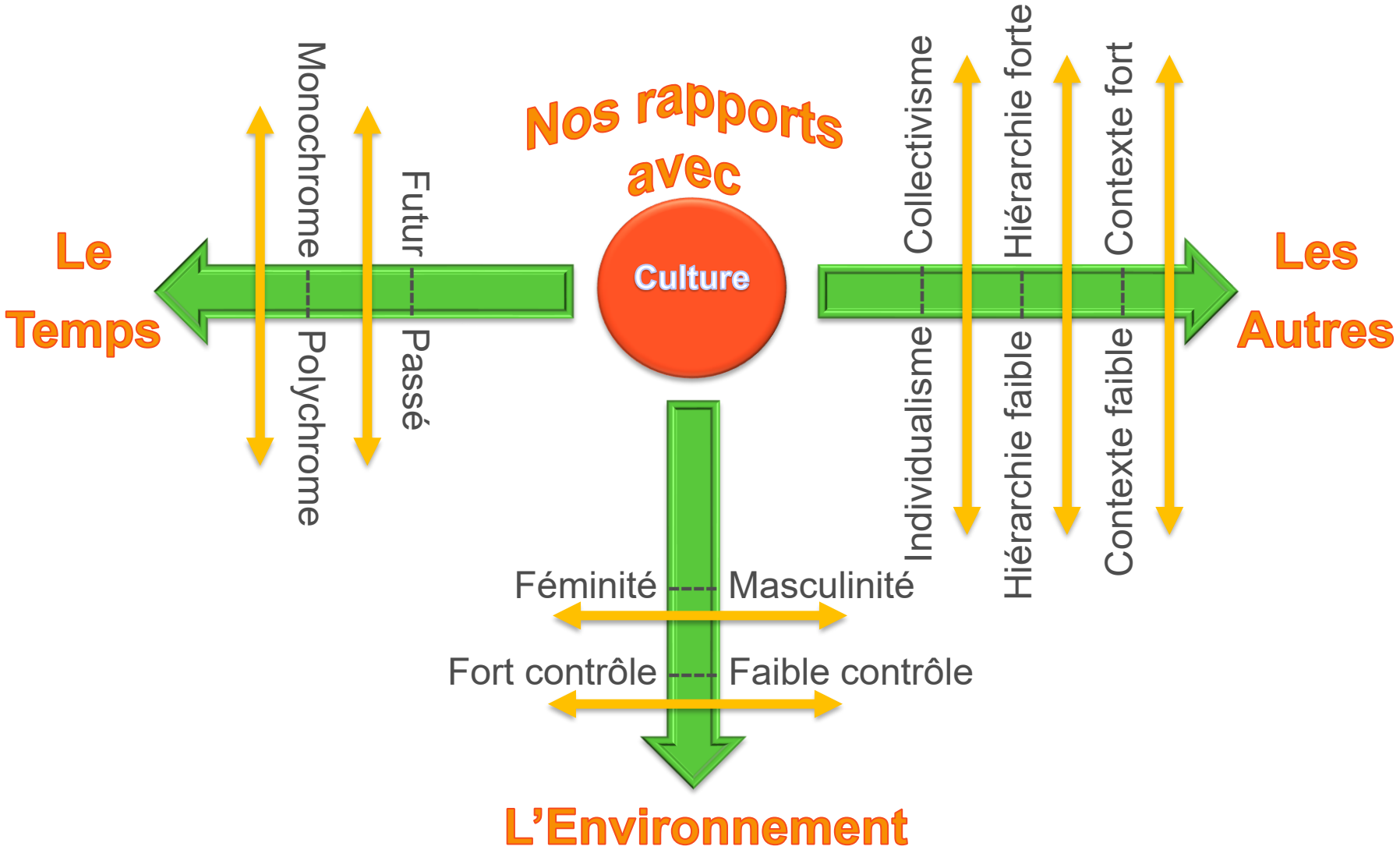
Bien sûr, ce n'est pas une science exacte car **d'autres facteurs** comme la personnalité de l'individu, son histoire personnelle ou encore sa richesse sont à considérer pour comprendre son comportement. Et bien que la culture nationale puisse influencer l'individu, elle ne le définit pas dans sa globalité.

En ce sens, les dimensions culturelles présentées peuvent **servir de référence** pour évaluer la tendance d'une culture nationale ou d'une personne, sans toutefois la classer dans une catégorie rigide.

L'enjeu n'est donc pas d'être capable de prédire l'attitude d'une personne à tout moment, mais de l'envisager en tant qu'individu à part entière dont la personnalité, le comportement et les valeurs, s'ils peuvent être guidés par sa culture, lui restent propres.

Fédération des Communautés Culturelles de l'Estrie

Culture et manifestations



Fédération des Communautés Culturelles de l'Estrie

Nos rapports avec les autres

Individualisme	Collectivisme
Le moi : « JE »	Le groupe : « NOUS »
Besoins personnels	Intérêts du groupe
Opinion individuelle	Opinion du groupe
Se démarquer, apprendre à se vendre	Perdre la face est une honte
Communication explicite et directe	Communication implicite et indirecte
Affronter le conflit	Fuir le conflit
Récompense au mérite	Loyauté, relation morale
Indépendance	Liens étroits, solidarité
Axé sur tâches, objectifs, résultats	Axé sur relations
Réalisation de soi	Servir la collectivité
Éducation « privée »	Éducation « collective »
Contrat à signer	Contrat verbal
Prendre des initiatives	Attendre les consignes

Fédération des Communautés Culturelles de l'Estrie

Faible hiérarchie	Forte hiérarchie
Structure égalitaire	Structure hiérarchisée
Peu de différence de statut et pouvoir	Centraliser les pouvoirs
Prise d'initiative, liberté	Ordres et commandes
Consultation, négociation, consensus	Autorité
Inégalité = insatisfaisant	Inégalité est un fait, une norme
Poser des questions	Ne pas déranger
Leadership, égalité	Expert, privilèges
Responsabilisation individuelle	Dépendance à l'autorité

Fédération des Communautés Culturelles de l'Estrie

Faible référence au contexte	Forte référence au contexte
Communication claire, concise, précise	Communication de style intellectuel
Aller droit au but	Expliquer le contexte
Présentation logique (résumé et graphique)	Présentation élaborée
Message est dans les mots	Message est dans le non-verbal
Communication explicite et directe	Communication implicite et indirecte
Faits	Proverbes et métaphores
Rythme rapide	Rythme lent
Conflit toléré	Conflit doit être résolu

Fédération des Communautés Culturelles de l'Estrie

Nos rapports avec le temps

Monochronique vers Futur	Polychronique vers Passé
Ponctualité	Emphase sur l'interaction
Contrôle du temps, agenda	Rythme de la nature
Une étape à la fois	Actions simultanées
Échéancier	Temps élastique
Gestion rigide, horaire structuré	Interruptions relationnelles
Vision linéaire	Vision cyclique
Imprévus = désorganisation	Ouverture aux imprévus
Temps = argent	Temps = relations
Orienté vers le futur	Orienté vers le passé, traditions
Formel	Informel
Moyen et long terme	Court terme
Plan d'action et stratégique, planification	Voir ce qui va arriver
Résultats anticipés	Attendre les résultats

Fédération des Communautés Culturelles de l'Estrie

Nos rapports avec l'environnement

Féminité	Masculinité
Gestion avec consensus	Gestion ferme, dictature
Résolution conflits par consensus	Conflits : loi du plus fort
Faire carrière possible pour tous/toutes	Homme doit faire carrière
Aide aux démunis	Soutien aux forts
Préservation de l'environnement	Économie doit continuer à croître
Dialogue social	Dialogue hiérarchique
Égalité des chances	Inégalité des rôles
Rôles égalitaires	Rôles de pouvoir
Travailler pour vivre	Vivre pour travailler
Coopération	Compétition élevée

Fédération des Communautés Culturelles de l'Estrie

Fort contrôle	Faible contrôle
Domination	Servitude
Adapter l'environnement	S'adapter à l'environnement
Résoudre les problèmes, persévérer	Lâcher-prise
Menacé par l'incertitude	Accepter l'incertitude
Structures de gestion formalisées	Tolérance à l'ambiguïté des règles
Pouvoir basé sur le contrôle	Pouvoir basé sur les relation et positions
Rigide	Souple
Innovation réfléchie	Innovation spontanée

Fédération des Communautés Culturelles de l'Estrie

Approche interculturelle

L'intervention ou la rencontre interculturelle est une **interaction** entre au moins deux individus, soit une dynamique dans les deux sens.

Les **connaissances générales sur les contacts et l'attitude réceptive** sont aussi importantes pour s'intégrer dans un nouvel environnement puisque chacun possède une influence sur la qualité de l'intervention.

Il est important que **les femmes immigrantes** soient aussi sensibilisées à la culture et aux réalités de l'autre personne devant elle (intervenant.e ou autre). Dans ce contexte, les compétences interculturelles amèneraient les femmes à sortir de leur enfermement dans les seuls modes de raisonnement et cadres d'expression propres à leur culture.

Compétences interculturelles des intervenants.es

Voici un ensemble de compétences et de caractéristiques cognitives, affectives et comportementales qui favorisent une interaction efficace et appropriée dans une variété de contextes culturels.

Savoir	Savoir-faire	Savoir-être
• Connaissance de soi • Culture générale • Connaissances spécifiques sur une culture • Analyse des interactions	• Établissement de relations • Écoute, résolution de problème • Empathie • Collecte d'informations	• Curiosité • Flexibilité cognitive • Motivation • Ouverture d'esprit
Apprendre sur les migrations et leurs causes, l'immigration dans le contexte québécois, les politiques d'immigration et leurs limites, les mécanismes d'inclusion et d'exclusion des immigrants, l'accessibilité et l'adéquation des services, la situation particulière des familles immigrantes et de leurs jeunes enfants.	*Apprendre à chacun à reconnaître les valeurs de sa propre culture et à les mettre en relation avec celles d'autres cultures, ce qui permet de prendre conscience des chocs culturels, de mieux comprendre l'autre et d'améliorer la qualité des interactions.*	*Apprendre sur le processus d'intervention lui-même et des modèles les plus souvent utilisés dans l'intervention sociale, ce qui permettra à l'intervenant de construire son propre modèle d'intervention interculturelle, adapté à la réalité de son milieu de travail.*

Fédération des Communautés Culturelles de l'Estrie

Rencontre interculturelle

Les **filtres culturels** se comparent à une **paire de lunette** que chaque personne porte et à travers laquelle elle perçoit le monde, analyse les comportements et interprète les situations vécues. Ses composantes sont : expériences personnelles, santé, désirs, culture, croyances, valeurs, émotions, intuitions, connaissances, estime.

Filtres
Écrans
Zones sensibles
Stéréotypes

Rencontre interculturelle

Malentendus
Incompréhension
Jugements de valeurs

Malentendus
Incompréhension
Jugements de valeurs

Cadre de référence de l'intervenant → Intervention Lieu de négociation ← Cadre de référence de la personne immigrante

1 **Décentration**

3 **Négociation Médiation**

2 **Comprendre le système de l'autre**

Dans l'intervention ou la rencontre interculturelle, il s'agit d'émettre plusieurs **hypothèses**, de les valider et d'évaluer les **alternatives** face à l'inattendu, aux idées préconçues et à l'incompréhension.

Dans ce contexte, la signification des comportements et des situations ne peut être comprise qu'en considérant le **point de vue de chacune** des parties impliquées.

Il est aussi important de :

- Créer des espaces de réflexion pour repenser les pratiques.
- Prendre le temps pour une démarche plus inclusive.
- Reconnaître le pouvoir d'agir de la personne immigrante.
- Reconnaître que la démarche est en évolution et se construit dans l'action, sur le terrain.

Adaptée de Cohen-Emerique (2000), dans Legault et Rachédi 2008 p.125

Fédération des Communautés Culturelles de l'Estrie

Interventions interculturelles

La méthode des incidents critiques** (*voir présentation page suivante*) peut aider à explorer une situation de malentendus entre une intervenante et une personne issue des communautés culturelles.

Décentration

- Prise de conscience de son propre cadre de référence (valeurs, croyances, codes culturels, habitudes) et de l'existence d'autres visions du monde.
- Prendre conscience de ses préjugés et ses stéréotypes.
- Briser le réflexe de vouloir définir l'autre immédiatement.

Comprendre le système de l'autre

- Pour percevoir et comprendre le cadre de référence de l'autre, il faut compter sur celui-ci comme source d'informations.
- S'intéresser à l'autre, accepter le « différent » et voir à travers ses lunettes.
- Être attentif à la communication verbale et non-verbale.
- Valider les hypothèses et les premières impressions ou interprétations.

Négociation/Médiation

- Espaces de compromis et de résolution de conflits.
- Échanges et conciliation de points de vue dans le respect de chacun.
- Personne-relais ou médiateur culturel au besoin.

Auto-évaluation de son cadre de référence

- Quelles sont certaines de mes croyances fondamentales et comment ont-elles été influencées culturellement?
- Comment décrirais-je ma vision du monde?
- Comment décrirais-je certaines des visions du monde de l'autre?
- En quoi cela pourrait-il différer de la façon dont je vois le monde?
- Que sais-je des antécédents culturels de l'autre?
- Quelles informations me manque-t-il et comment puis-je obtenir ces informations?

****La méthode des incidents critiques****

Les étapes

1. **Décrire une situation de malentendus ou de conflits interculturels** en se concentrant sur les **faits** : les acteurs concernés, les gestes posés, les paroles dites, les réactions de chacun.

2. **Décentration :** prendre du recul face à l'incident et observer son propre cadre de référence culturel qui agit comme des lunettes qui filtrent la réalité, biaisant la façon de voir le monde.

3. **Comprendre le cadre de référence de l'autre** : prendre du recul face à l'incident et découvrir les valeurs, les croyances, les normes, les habitudes et les codes culturels de l'autre personne.

4. **L'intervention** : échanger sur les éléments ressortis lors des étapes précédentes, expliquer l'incident avec une nouvelle vision tenant compte des référents de chacun, négocier une solution ou une stratégie d'intervention gagnante-gagnante.

Fédération des Communautés Culturelles de l'Estrie

Présentation de la méthode des incidents critiques

Les incidents critiques ont pour but **d'explorer et d'analyser une situation de malentendus ou de conflits** susceptibles de survenir entre des personnes issues de diverses origines ethnoculturelles, et non la recherche d'informations spécifiques sur telle ou telle culture. Ces incidents, réels ou fictifs, mettent souvent en cause des thématiques qui suscitent beaucoup d'émotions et relèvent du cadre socioculturel des personnes qui le vivent.

Cette analyse ouvre un espace qui permet :

- De mieux comprendre comment nos propres valeurs et attentes culturelles façonnent nos interactions;
- D'atteindre un certain degré de neutralité culturelle;
- De développer des habiletés à repérer des problèmes de communication interculturelle et mieux les interpréter;
- De s'ajuster et d'aboutir à une meilleure négociation des solutions possibles à ces incidents;
- De développer des stratégies d'intervention adaptées au cadre de référence de chacun.

Cette approche entraîne donc une **meilleure prise de conscience** de l'influence de sa propre culture et force les participants à examiner leur propre culture en même temps que d'autres cultures.

Cette technique peut servir d'outil d'intervention lors d'une situation d'incompréhension interculturelle ou d'exercice de groupe pour développer ses propres habiletés interculturelles.

CRÉER LES CONDITIONS DE POSSIBILITÉ

Pour favoriser et développer le dialogue interculturel

FACILITER LA RÉSOLUTIONS DES MALENTENDUS OU CONFLITS

En contexte professionnel et interculturel

Fédération des Communautés Culturelles de l'Estrie

Notes

Fédération des Communautés Culturelles de l'Estrie

Notes

Fédération des Communautés Culturelles de l'Estrie

Notes

Fédération des Communautés Culturelles de l'Estrie

Notes

Fédération des Communautés Culturelles de l'Estrie

Bibliographie et références

Fédération des Communautés Culturelles de l'Estrie

Bibliographie et références

Battaglini A. (2010). Répondre aux besoins et aux attentes des populations immigrantes, un enjeu grandissant. 111-132 dans Battaglini A. Les services sociaux et de santé en contexte pluriethnique. Éditions Saint Martin.

Berry, J. et Sam, D. (1997). Acculturation and adaptation. Dans J. W., Berry, M. H. Segall et Ç. Kagitçibasi (dir.), Handbook of cross-cultural psychology (vol. 3) (p. 291-326). Boston : Allyn & Bacon.

Citoyenneté et Immigration du Canada : www.cic.gc.ca.

Cohen-Emerique, M. (2000). L'approche interculturelle auprès des migrants. Dans G. Legault (dir.), L'intervention interculturelle. Boucherville : Gaëtan Morin, 161-184.

Cohen-Emerique, M. (2011). L'interculturel dans les interactions des professionnels avec les usagers mi-grants. Alterstice, 1 (1), 9-18.

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

Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion : www.midi.gouv.qc.ca.

Rachédi L. et Legault G. (2008). Le modèle interculturel systémique. Dans G. Legault et L. Rachédi (dir), L'intervention interculturelle, 2e éd. Montréal, Gaëtan Morin, 132.

Rachédi, L et Taïbi, B. (dir). (2019). L'intervention interculturelle (3e édition). Montréal : Chenelière Education. P.64.

Statistique Canada. 2017. Sherbrooke [Centre de population], Québec et Québec [Province] (tableau). Profil du recensement, Recensement de 2016, produit nº 98-316-X2016001 au catalogue de Statistique Canada. Ottawa. Diffusé le 29 novembre 2017. https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2016/dp-pd/prof/index.cfm?Lang=F (consulté le 4 mai 2021).

https://rcentres.qc.ca/2018/06/28/immigration-101/.

UNESCO (2013). Compétences interculturelles : cadre conceptuel et opérationnel.

Vatz-Laaroussi, M. (2008). Les familles immigrantes et l'intervention intergénérationnelle. Dans G. Legault, L. Rachédi. L'intervention interculturelle, 2e éd. Montréal, Gaëtan Morin, 229-243.

Fédération des Communautés Culturelles de l'Estrie

172, rue Élaine-C.-Poirier, bureau 114

Sherbrooke, Québec, J1H 2C5

819 823-0841

info@fccestrie.ca

Fccestrie.ca

FCCESTRIE