

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

INTÉGRATION DES NOUVEAUX ARRIVANTS À MONTRÉAL :
QUELLES INTERPRÉTATIONS FONT-ILS DES
RELATIONS D'INTERVENTION INTERCULTURELLES VÉCUES
EN CENTRE DE FRANCISATION?

MÉMOIRE
PRÉSENTÉ
COMME EXIGENCE PARTIELLE
DE LA MAÎTRISE EN COMMUNICATION

PAR
MARIANNE THÉBERGE-GUYON

NOVEMBRE 2018

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

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

REMERCIEMENTS

J'offre mes premiers remerciements à mon directeur de recherche, Christian Agbobli, une personne qui a su me guider avec la finesse et la précision du grand chercheur qu'il est. Merci de m'avoir encouragée, de t'être montré disponible et accueillant, mais surtout de m'avoir montré ce dont j'étais capable en m'incitant à sortir de ma zone de confort, en me laissant la liberté et l'autonomie dont j'avais besoin pour mettre à l'épreuve mes capacités et croire en mes compétences.

Aussi, je ne remercierai jamais assez mes parents pour leur support incommensurable. Je mesure pleinement l'avantage que constitue le fait de vous avoir su croire en moi avec tant d'ardeur tout au long de mes études. À ma mère, ta force, ta douceur, et tes mots toujours justes et apaisants m'ont permis tant de fois de me sentir à la hauteur. À mon père, d'une fierté sans borne, merci pour ton temps, merci de t'intéresser à ce que je fais. Merci aussi à toute ma famille pour leurs encouragements sincères et généreux.

Un merci tout particulier à Marie-Emmanuelle Laquerre et Catherine Bourassa Dansereau, deux femmes tellement inspirantes de par leurs accomplissements respectifs, et leur manière d'aborder la recherche. Merci de m'y avoir initiée avec tant d'enthousiasme. Merci d'avoir toutes deux, à votre façon, été une oreille attentive à mes questionnements. Vous avez su vous montrer rassurantes et authentiques à mon égard.

Merci à mes précieuses amies Émilie et Stacey qui ont ensoleillé mon cheminement à la maîtrise. Deux *Wonder women* que j'ai trop hâte de retrouver au doctorat ! À Jean-Philippe, merci pour ton inconditionnelle amitié, à l'épreuve de tout même le temps.

Finalement, je remercie Simon, la personne avec qui je partage ma vie ; mes réussites, mais aussi mes difficultés et mes peurs. Devant chaque obstacle, chaque crainte, chaque angoisse, je te savais prêt à m'épauler et je t'ai senti croire en moi. Je t'aime.

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES TABLEAUX.....	vi
LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES	vii
RÉSUMÉ	viii
INTRODUCTION	1
Ouverture des frontières et politiques d’immigration	1
Une expérience d’intervention déterminante	4
CHAPITRE I.....	7
PROBLÉMATIQUE.....	7
1.1. Accueil et intégration : sujets de controverse	7
1.2 Francisation.....	9
1.2.1 Historique de la francisation au Québec	10
1.2.2 Francisation au Québec : conceptualisation, objectif et déploiement actuel des services.....	12
1.3. Revue de littérature	14
1.3.1. Le processus d’intégration	15
1.3.2. La communication interculturelle intervenant-immigrant	21
1.4. Pertinences sociale, scientifique et communicationnelle du projet.....	24
1.5. Questions de recherche	26
CHAPITRE II	28
CADRE THÉORIQUE.....	28
2.1. Le processus d’intégration	28
2.1.1. Intégration : bref historique de l’usage du terme	28
2.1.2. Définir l’intégration en contexte d’immigration	29
2.1.3. Les dimensions de l’intégration	30

2.2 La notion d'interculturalité	31
2.2.1. Culture.....	32
2.2.2. Communication et interculturalité.....	32
2.3. L'intervention interculturelle	38
2.3.1. La praxis interculturelle de Kathryn Sorrells	38
2.3.2. L'approche interculturelle inspirée de Cohen-Emerique	40
CHAPITRE III	46
MÉTHODOLOGIE DE RECHERCHE.....	46
3.1. Ancrage épistémologique.....	46
3.2. Le choix d'une méthodologie qualitative.....	48
3.2.1. Particularités de la recherche qualitative.....	49
3.2.2. La méthode ethnographique.....	49
3.2.3. Choix du terrain de recherche	51
3.2.4. Population	52
3.2.5. Recrutement	57
3.2.6. Particularités de l'entretien semi-dirigé comme outil de collecte	59
3.2.7. Déroulement des entretiens.....	61
3.3. Analyse des données qualitatives : la démarche inductive et déductive	64
CHAPITRE IV	66
PRÉSENTATION ET ANALYSE DES RÉSULTATS	66
4.1. Une rencontre entre : la dynamique relationnelle	66
4.1.1. Objet des rencontres.....	67
4.1.2. Orientation des rencontres	69
4.1.3 Internet : quel usage ?.....	74
4.1.4. La barrière de la langue.....	79
4.1.5. L'établissement d'une proximité et d'une relation de confiance	85
4.1.6. Positionnement des interactants	89
4.1.7. En somme.....	92
4.2. Une rencontre avec : les acteurs en présence	94
4.2.1. Des attitudes d'intervention favorables à la relation.....	94

4.2.2. Les dimensions identitaires investies dans l'interaction	101
4.2.3. En somme.....	111
4.3. Une rencontre sur : le contexte de la relation.....	112
4.3.1. Le contexte organisationnel	113
4.3.2. Le contexte d'intégration	118
4.3.3. En somme.....	122
CONCLUSION.....	125
5.1. Synthèse de la recherche	125
5.2. Les limites de la recherche effectuée	129
5.3. Pistes de recherche ouvertes et questions émergentes	131
APPENDICE A — GRILLE D'ENTRETIEN — CENTRE PAULINE-JULIEN	133
APPENDICE B – DEMANDE D'AUTORISATION D'EFFECTUER UNE RECHERCHE AU CENTRE PAULINE-JULIEN	135
APPENDICE C - CERTIFICATION ÉTHIQUE	137
APPENDICE D – FORMULAIRE DE CONSENTEMENT	138
LISTE DE RÉFÉRENCES	141

LISTE DES TABLEAUX

1	Profil des participants.....	53
---	------------------------------	----

LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES

CE	Conseillère en emploi
CSSDLM	Centre de santé et de services sociaux de la Montagne
COFI	Centres de formation des immigrants
CP	Conseillère pédagogique
CSDM	Commission scolaire de Montréal
FNFCF	Fédération nationale des femmes canadiennes-françaises
MEES	Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur du Québec
MIDI	Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion
MQF	Mouvement Québec français
ONU	Organisation des Nations Unies
PILI	Programme d'intégration linguistique pour les immigrants
PME	Petite et moyenne entreprise
SOFI	Service d'orientation et de formation des immigrants
TTS	Technicien en travail social
UQAM	Université du Québec à Montréal

RÉSUMÉ

Alors que les migrations internationales connaissent une importance croissante à l'échelle du monde (ONU, 2016), c'est 296 370 nouveaux résidents permanents issus d'une large variété de pays que reçoit le Canada en 2016 (Statistique Canada, 2017a), et 18 % de ces personnes s'établissent au Québec (Statistique Canada, 2017b). Si, face à ce phénomène, la question de l'accueil et du vivre ensemble se présentent comme des enjeux de premier plan (MIDI, 2016a), notre mémoire a pour objet d'étude l'intégration des nouveaux arrivants à Montréal, et nous appelle plus précisément à considérer l'enjeu des relations interculturelles en centres de francisation. Dans le cadre de cette recherche, nous cherchons à comprendre comment les nouveaux arrivants étudiant au centre de francisation Pauline-Julien interprètent les relations d'intervention interculturelle qu'ils co-construisent avec des intervenants du centre, dans le cadre de leur processus d'intégration à Montréal.

Les définitions conceptuelles concernant les processus d'intégration (Abou, 1995 ; Schnapper, 2007) et la notion d'interculturalité (Abdallah-Preteille, 1999) comme les approches en intervention interculturelle (Sorrells, 2013 ; Cohen-Emerique, 1993) nous servent d'assises théoriques pour investiguer ce questionnement dans une perspective communicationnelle auprès d'onze nouveaux arrivants étudiant à Pauline-Julien, à partir d'entretiens de recherche qualitatifs individuels semi-dirigés.

Les principales analyses et interprétations que nous formulons sont organisées à travers les trois dimensions indissociables et concomitantes de la relation d'interculturalité (Stoiciu 2011). Elles concernent 1) les dynamiques relationnelles qui constituent les rencontres d'intervention interculturelles auxquelles nous nous sommes intéressée, et l'influence 2) des acteurs en présence et 3) du contexte de ces rencontres sur les interactions qui s'y forgent.

Mots-clés : nouveaux arrivants, processus d'intégration, communication interculturelle, intervention interculturelle, centre de francisation.

INTRODUCTION

Selon l'Organisation des Nations unies (ONU) (2016), en 2015, plus de 244 millions de personnes dans le monde étaient immigrantes, c'est-à-dire qu'elles vivaient dans un pays autre que celui de leur naissance. Ce nombre « illustre l'importance croissante de la migration internationale, qui est devenue partie intégrante de nos économies et de nos sociétés » (*ibid.*, para 2). Si la prégnance de la population immigrante à l'échelle mondiale constitue une réalité incontournable, il en va de même à l'échelle québécoise puisque 12,6 % des habitants de la province étaient immigrants en 2011 selon le Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion du Québec (MIDI) (2015a). Cette réalité appelle donc à considérer différents enjeux dont celui des relations interculturelles, c'est-à-dire, les interactions entre identités (Abdallah-Preteille, 1989) porteuses de cultures distinctes (Bourassa-Dansereau et Yoon, 2017) qui, de par leur contexte particulier, se donnent réciproquement un sens (Abdallah-Preteille, 1989). C'est en ce sens que ce mémoire a pour objectif **de comprendre la manière dont les nouveaux arrivants interprètent les relations d'interventions interculturelles auxquelles ils prennent part**. À travers cette introduction, nous présenterons deux éléments ayant influencé notre intérêt pour cet objectif de recherche, à savoir la question de l'ouverture des frontières et des politiques d'immigration québécoises et canadiennes, ainsi qu'une expérience d'intervention déterminante relative à notre parcours personnel et professionnel.

Ouverture des frontières et politiques d'immigration

« Partout, la mobilité est célébrée comme emblème de la modernité » (Wihtol de Wenden, 2014, p. 13). Ceci dit, les phénomènes migratoires ne sont pas pareillement

valorisés à travers le monde et les frontières ne sont pas ouvertes à la même échelle, envers toutes les zones géographiques et toutes les personnes en provenance de celles-ci (Wihtol de Wenden, 2014). Au Québec, bien que l'Acte de l'Amérique du Nord britannique de 1867 définit l'immigration comme un champ de compétence partagé entre les gouvernements fédéral et provincial, le gouvernement canadien conserve le pouvoir sur cet enjeu majeur jusqu'à l'établissement d'un ministère responsable en matière d'immigration en 1968 (Fauteux, 2004). Jusqu'en 1976, le Canada adopte des politiques d'immigration restrictives. Cette année-là, la politique d'immigration fédérale actuelle voit le jour¹ et définit des objectifs tels que « l'égalité des races² et des nationalités, la réunification de familles, l'accueil des réfugiés et la recherche d'intérêts économiques, démographiques et culturels du Canada » (Daniel, 2003, p. 41).

Un contexte particulier influence les politiques d'immigration québécoises : « Le Québec présente un cas unique de double majorité-minorité : les Canadiens français sont majoritaires au Québec et minoritaires au Canada, tandis que c'est l'inverse pour les Britanniques » (Linteau *et al.*, 1989, p. 63). C'est une immigration inadaptée aux enjeux démographiques et linguistiques du Québec qui pousse la province à établir une politique d'immigration tenant compte de ses besoins particuliers en 1968 (Rachédi, 2008). Le Québec possède sa propre grille de sélection et fait de la connaissance du français une priorité. En 1991, l'Accord Gagnon-Tremblay-McDougall³ permet au Québec de sélectionner ses candidats permanents et temporaires depuis l'étranger et rend la province responsable de l'intégration linguistique et culturelle des nouveaux arrivants. « Cependant, l'établissement des

¹ Elle sera par la suite nombre de fois amendée, voire Daniel (2003).

² Le terme « race » est ici employé au sein d'une citation directe dans une volonté de présenter tel quel l'objectif de la politique d'immigration canadienne de 1976, et se doit d'être envisagé au sein du contexte historique qui lui est propre.

³ De son nom officiel, l'Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains.

volumes annuels, les critères de sélection, les catégories d'immigrants, le parrainage familial et les demandeurs d'asile relèvent toujours du gouvernement fédéral » (Rachédi, 2008, p. 22).

En ce qui a trait à l'ouverture actuelle des frontières canadiennes et québécoises face à l'immigration, le portrait de la population migrante de ces territoires en est le reflet. En 2016, le Canada reçoit 296 370 nouveaux résidents permanents, atteignant le taux d'admission d'immigrants le plus élevé depuis 2010 (Statistique Canada, 2017a). Les Philippines, l'Inde, la Syrie et la Chine figurent alors comme les pays sources d'immigration les plus importants. Si 18 % de ces personnes immigrantes vivant en sol canadien s'établissent au Québec (Statistique Canada, 2017b), c'est à Montréal que 83 % des immigrants du Québec s'installent (Statistique Canada, 2017 c). Parallèlement, les questions de l'immigration et du vivre ensemble se présentent comme des enjeux de premier plan engendrant des débats médiatiques fortement polarisés ces dernières années, autant à l'échelle québécoise, canadienne que nord-américaine. La médiatisation de sujets comme l'étude du projet de loi 62 sur la laïcité de l'État québécois (Plante, 18 septembre 2017), l'ouverture des frontières canadiennes aux réfugiés syriens (Marsolais, 5 septembre 2015), la mise en place de la deuxième mouture du décret sur l'immigration du Président des États-Unis, Donald Trump⁴ (Leblanc, 30 juin 2017) et l'abolition du programme DACA aux États-Unis (Deferred Action for Childhood Arrivals)⁵ (Cartillier, 5 septembre 2017) contribue à réactualiser ces enjeux.

⁴ Ayant pour objectif explicite de contrer la menace terroriste, le décret interdit l'entrée aux États-Unis pendant 90 jours aux ressortissants de six pays musulmans (Syrie, Libye, Iran, Soudan, Somalie et Yémen), et pendant 120 jours pour les réfugiés du monde entier, voire Leblanc (30 juin 2017).

⁵ Le programme DACA vise à régulariser la situation des jeunes sans-papiers arrivés aux États-Unis avec leurs parents alors qu'ils n'étaient que des enfants, voir Alteresco (2017).

Ainsi, la prégnance des débats médiatiques relatifs à l'accueil et l'intégration des nouveaux arrivants⁶ et l'abondance, la diversité et l'actualité qui caractérisent l'établissement de la population immigrante à Montréal soulignent la pertinence sociale de cette recherche dont l'objet d'étude concerne l'intégration des nouveaux arrivants à Montréal.

Une expérience d'intervention déterminante

Ayant depuis quelques années la volonté de poser des actions concrètes et de nous impliquer de près dans le processus d'intégration des nouveaux arrivants, nous avons eu l'occasion au printemps dernier d'effectuer un stage d'intervention interculturelle au centre de francisation Pauline-Julien du quartier Côte-des-Neiges de Montréal⁷. Le centre Pauline-Julien (2017) accueille annuellement 2800 élèves et vise à offrir aux adultes immigrants des cours de français. Dans le cadre du dernier cours relatif à notre cheminement à la maîtrise en communication de l'Université du Québec à Montréal (UQAM), nous avons passé six semaines à temps complet, en mai et en juin 2017, au sein de ce milieu d'enseignement destiné aux adultes immigrants.

Au cours de ce stage, nous jouions un rôle au sein de l'équipe de professionnels et de techniciens ayant pour mandat de favoriser l'intégration des élèves dans la communauté et de soutenir ceux qui rencontrent des difficultés. En nous appelant à performer et à assister à différentes rencontres d'intervention aux formes diverses auprès de personnes immigrantes étudiant au centre, cette expérience professionnelle a attisé notre envie de comprendre plus en profondeur les relations d'intervention ayant cours en centre de francisation, et nous a donné envie de considérer plus spécifiquement le point de vue des nouveaux arrivants sur la relation. De plus, la

⁶ Revers indissociables d'une même pièce, l'étude de l'intégration des nouveaux arrivants à la société, implique celle de l'intégration *de* la société, en tant qu'ensemble, voire Schnapper (2007).

⁷ Nous présenterons le centre Pauline-Julien plus en détail à travers le Chapitre III concernant la méthodologie de recherche, plus spécifiquement, au sein du point 3.2.3. *Choix du terrain de recherche*.

connaissance de ce milieu que nous avons acquise à Pauline-Julien nous a poussée à y réaliser une étude de cas. Ainsi, ce mémoire rend compte de la recherche menée pour étudier cet enjeu.

À travers le premier chapitre, nous problématisons le contexte du phénomène à l'étude. Nous nous penchons donc sur l'accueil et l'intégration des personnes immigrantes au Québec, d'abord en nous intéressant aux débats publics que ces enjeux inspirent, puis aux postures pluralistes qui les encadrent, et finalement au rôle qu'y occupent les services de francisation, avant de nous attarder à leur déploiement à travers le temps. Sous l'angle du contexte social entourant l'intégration au Québec, nous effectuons une revue de la littérature associée à ce phénomène, ce qui nous mène à définir la question générale et les questions spécifiques qui guident notre recherche.

À travers le second chapitre, nous développons le cadre théorique, en insistant sur les concepts clés liés à la problématique qui nous préoccupe. Nous nous arrêtons d'abord sur la notion d'intégration, que nous définissons en contexte d'immigration et en regard de ses principales dimensions. Puis, nous nous attardons à la notion d'interculturalité, que nous pensons en contexte communicationnel, ce qui nous amène à définir le concept d'intervention interculturelle en regard des rencontres intervenant-immigrant auxquelles nous nous intéressons.

Le chapitre trois, quant à lui, traite de la méthodologie de recherche employée à travers ce mémoire, à savoir : l'entretien de recherche individuel semi-dirigé. En passant par les ancrages épistémologiques qui régissent notre appréhension du réel, nous y exposons les particularités de la démarche qualitative, de la méthode ethnographique comme notre choix de terrain de recherche, les particularités de la population à l'étude et nos méthodes de recrutement des participants et d'analyse des données recueillies ainsi que le déroulement des entretiens.

Le quatrième chapitre traite, quant à lui, de la présentation et de l'analyse de nos résultats de recherche. À partir des réponses des participants à nos entretiens, il tente de répondre à nos questions de recherche en exposant et en analysant l'interprétation des nouveaux arrivants 1) des dynamiques interactionnelles propres aux rencontres d'intervention interculturelles auxquelles ils prennent part à Pauline-Julien, 2) de l'influence des identités des acteurs en présence, sur la relation, et 3) de l'incidence du contexte de cette relation.

Finalement, le chapitre de conclusion rassemble les éléments clés de chacune des sections précédentes. Il définit également les limites de la recherche, et ouvre sur diverses questions et pistes de recherche inexplorées.

CHAPITRE I

PROBLÉMATIQUE

Devant l'intérêt que nous portons au processus d'intégration des nouveaux arrivants, il convient d'énoncer l'intuition à partir de laquelle s'élabore notre problématique de recherche. A priori, nous présumons que, bien que des recherches se soient déjà intéressées à ce phénomène, celui-ci nécessite que nous l'abordions puisqu'il occupe toujours une place centrale au sein de l'espace public, et que les connaissances entourant certaines de ses dimensions demeurent lacunaires. Nous croyons que ce projet, en contribuant à l'enrichissement de ces connaissances, collaborera à l'atteinte d'une meilleure compréhension du complexe processus d'intégration des immigrants.

1.1. Accueil et intégration : sujets de controverse

Tant l'accueil que l'intégration des personnes immigrantes constituent des enjeux de taille qui ont fait l'objet de multiples controverses au Québec au cours des dernières années, ce que nous abordons ici à travers la couverture médiatique leur étant associée. À ce propos, si de tout temps, l'ouverture des frontières à l'immigration a constitué un enjeu politique majeur, le printemps 2016 s'est vu marqué par des prises de position fortement polarisées de la part des principaux partis politiques concernant les seuils d'immigration de la province (Bock-Côté, 26 janvier 2016). Affirmant que le Québec devait accueillir 60 000 immigrants⁸ par an s'il souhaitait maintenir son poids démographique, le premier ministre Philippe Couillard avait suscité la

⁸ Le taux d'immigration était alors plafonné à 50 000 nouveaux arrivants par an, voire Richer (2 juin 2016).

controverse (Dutrisac, 3 juin 2016 ; Richer, 2 juin 2016) et amené François Legault, chef de la Coalition Avenir Québec et Jean-François Lisée, alors candidat à la direction du Parti québécois, à se positionner en faveur d'une baisse du seuil d'immigration (Bergeron, 30 août 2016 ; Dutrisac, 20 mai 2016). La couverture médiatique importante associée à cet enjeu reflétait d'ailleurs l'ampleur du débat (Bock-Côté, 26 janvier 2016 ; Bock-Côté, 4 septembre 2016 ; Dutrisac, 3 juin 2016, Dutrisac, 20 mai 2016 ; Richer, 2 juin 2016 ; Bergeron, 30 août 2016 ; La Presse Canadienne, 13 avril 2016, La Presse Canadienne, 27 octobre 2016).

La question des seuils d'immigration avait alors remis en cause la pertinence des ressources et pratiques en matière d'intégration et la réussite du modèle québécois. Les débats publics, reflétés ici dans les médias, s'étaient animés autour des enjeux entourant la francisation des nouveaux arrivants (Bock-Côté, 4 septembre 2016), le taux d'emploi des personnes immigrantes (La Presse Canadienne, 13 avril 2016) et le parrainage des réfugiés (Dutrisac, 3 juin 2016).

Bref, les débats soulevés par les politiciens mis en lumière par les médias sont relatifs à : 1) la hausse ou la baisse du nombre d'immigrants ; 2) la capacité du Québec à les intégrer ; 3) leur connaissance de la langue française.

S'il est vrai que le Québec connaît une augmentation de son seuil d'immigration, et « qu'il y a une "diversification de la diversité" dans les métropoles et espaces urbains des pays industrialisés » (White et Gratton, 2017, p. 64), ces phénomènes impliquent l'existence de dynamiques interculturelles à « plusieurs échelles à Montréal : à l'intérieur de nos foyers, dans les différents milieux de vie et contextes de travail, à travers nos interactions dans l'espace public et dans les institutions qui sont censées être garantes d'égalité entre citoyens de toutes origines » (*ibid.*, p. 64). Ces dynamiques interculturelles prennent donc place au sein d'un espace où coexistent deux postures pluralistes distinctes sur les plans philosophique et politique ; l'interculturalisme québécois et le multiculturalisme canadien (Rocher et

White, 2014). « L'approche interculturelle québécoise (l'interculturalisme) met l'accent sur le respect des différences entre les citoyennes et les citoyens d'origines diverses ainsi que sur une dynamique de rapprochement interculturel entre les personnes de toutes origines. » (Martin, 2013, p. 6). L'idéologie de l'interculturalisme vise à concilier de manière égalitaire le respect de la diversité et les prescriptions de l'intégration collective (Legault et Rachédi, 2008). Elle se distingue de l'idéologie du multiculturalisme canadien en ce que ce dernier, qui se base sur l'égalité, la liberté et la diversité culturelle, propose une conception additive des groupes culturels et de leurs différences, où l'identité de chaque groupe est affirmée sans nécessairement entrer en interaction avec les autres (Labelle *et al.*, 2007).

Au final, l'un des éléments distinctifs du multiculturalisme et de l'interculturalisme est la place accordée au français. D'un côté, le multiculturalisme canadien privilégie le bilinguisme en reconnaissant un statut officiel au français et à l'anglais, tout en respectant les particularités linguistiques de chaque groupe culturel (Rachédi, 2008). De l'autre, l'interculturalisme québécois mise sur le français comme langue commune de la vie publique, agissant comme pilier central aux échanges entre différentes traditions culturelles (*ibid.*).

1.2 Francisation

La question de la francisation se présente comme un enjeu majeur au Québec en ce que ce dernier figure comme la « seule société majoritairement francophone en Amérique du Nord » (MIDI, 2016a, p. 15). Aussi, le MIDI considère-t-il l'apprentissage de la langue française comme indissociable de la problématique de l'immigration. Depuis la prise en charge de la francisation des personnes immigrantes en 1968 par le Service d'orientation et de formation des immigrants (SOFI), les responsabilités québécoises en la matière ont grandement évolué (MIDI, 2016a).

1.2.1 Historique de la francisation au Québec

En avril 1969, sept centres de formation des immigrants (COFI) voient le jour à Québec et dans la grande région de Montréal. D'autres centres ouvriront leurs portes à Chicoutimi, Hull, Trois-Rivières, Sherbrooke au milieu des années 1970. Ceux-ci ont alors comme objectif de permettre aux nouveaux arrivants adultes de s'initier à la vie québécoise et canadienne et d'apprendre le français et l'anglais à travers une formation rémunérée d'un maximum de 40 semaines. Les COFI véhiculent une vision de l'intégration « essentiellement centrée sur l'acquisition d'habiletés linguistiques — français et anglais — nécessaires à l'intégration au marché du travail » (MIDI, 2016a, p. 104). À partir de 1976, seul le français y est enseigné.

En 1973, le rapport final de la Commission d'enquête sur la situation de la langue française et des droits linguistiques au Québec, aussi appelée commission Gendron, dénote « la difficulté du français et des francophones à s'imposer ; la propension des personnes immigrantes à s'intégrer à la communauté anglophone ainsi que la compromission du caractère français de Montréal » (MIDI, 2016a, p. 106). Le rapport recommande l'adoption du français comme langue commune au Québec afin que cette dernière devienne porteuse de contacts entre québécois de toutes origines. En 1974, le projet de loi n° 22 fait du français la langue officielle du Québec.

La Charte de la langue française du Québec (projet de loi n° 101) voit le jour en 1977, faisant du français la langue du travail, de l'enseignement, et des communications. « [...] les enfants immigrants ont dorénavant, sauf exception, l'obligation de fréquenter les écoles de langue française » (MIDI, 2016a, p. 107).

En 1988, les services de francisation des COFI s'ouvrent aux personnes immigrantes ne se destinant pas au marché du travail en leur donnant accès à des cours à temps complet et à une allocation de participation, permettant à de nombreuses femmes immigrantes d'y accéder.

En 1991, L'Accord Gagnon-Tremblay-McDougall qui signe l'élargissement des compétences provinciales québécoises en matière d'accueil et d'intégration des personnes immigrantes « reconnaît également l'importance que l'intégration des personnes immigrantes au Québec se fasse dans le respect du caractère distinct de la société québécoise », ce qui se concrétise en un retrait du palier fédéral du domaine de l'intégration linguistique et en l'accord d'une compensation financière correspondante au Québec (MIDI, 2016a, p. 25). Ce dernier devient alors responsable de la facilitation de la francisation des personnes immigrantes de son territoire.

En 1996, le Québec adopte une nouvelle grille de sélection des ressortissants étrangers reflétant « les objectifs explicites du Québec quant à sa volonté de préserver la pérennité du fait français sur son territoire et de permettre une intégration rapide et réussie des nouveaux arrivants au marché du travail » (MIDI, 2016, p. 118). À ce titre, entre 1998 et 2000, la proportion des immigrants sélectionnés qui connaissent déjà le français s'élève à 40 % du total des admissions.

L'an 2000 est marqué par une réforme des services d'intégration et de francisation visant à faciliter la pleine participation des personnes immigrantes à la société québécoise francophone. Les COFI se voient remplacés par des carrefours d'intégration dans le but d'assurer la continuité, la complémentarité et l'intégration des services publics destinés à la population immigrante (MIDI, 2016a). En 2002-2003, l'ensemble des programmes de francisation se voit fusionner en un seul : le Programme d'intégration linguistique pour les immigrants (PILI).

À partir de 2008, le Québec se dote de cours d'apprentissage du français en ligne dans des domaines spécialisés qui seront graduellement bonifiés au cours des années subséquentes (MIDI, 2016a).

En 2011, une campagne de promotion du français est mise en place afin de sensibiliser les propriétaires de commerces et de petite et moyenne entreprise (PME)

des quartiers montréalais fortement pluriculturels, à l'utilisation de la langue française au sein de leurs relations d'affaires (MIDI, 2016a).

La grille de sélection des ressortissants étrangers est à nouveau modifiée en 2013 dans le but de « valoriser davantage la connaissance du français des personnes immigrantes au moment de leur sélection afin de favoriser une intégration plus rapide au marché du travail » (MIDI, 2016a, p. 144).

1.2.2 Francisation au Québec : conceptualisation, objectif et déploiement actuel des services

Ainsi, le Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion considère qu'à travers le temps, « le Québec a fait de la contribution de l'immigration à la pérennité et à la vitalité du fait français un défi prioritaire » (MIDI, 2016a, p. 15). Le français y est à la fois conceptualisé comme un outil de communication, un instrument de participation à la vie québécoise et un symbole d'appartenance nationale et d'identité culturelle.

En ce sens, les services de francisation ont pour objectif de développer chez les immigrants et autres individus vivant au Québec dont le français n'est pas la langue maternelle, « les habiletés de base en français oral et écrit pour faciliter leur intégration au sein de la collectivité québécoise, tout en préparant leur passage à des études ultérieures ou leur insertion sur le marché du travail » (MIDI, 2016a, p. 82).

Au final, actuellement, pour assurer la pérennité du fait français et favoriser l'intégration des nouveaux arrivants, le gouvernement du Québec adopte deux stratégies distinctes : d'une part la hausse du taux d'immigration francophone et de l'autre, la francisation des personnes immigrantes dont la connaissance de la langue n'est pas jugée suffisante pour prendre pleinement part à la société (MIDI, 2016a). Afin de soutenir l'apprentissage et l'utilisation du français, le MIDI offre diverses

formules de cours : « cours en classe et en ligne, depuis l'étranger et au Québec, cours réguliers à temps complet, cours réguliers à temps partiel, cours spécialisés et cours en milieu de travail » (MIDI, 2016, p. 62). De plus, des partenariats ont été créés entre le MIDI et différents milieux syndical, patronal, gouvernemental, institutionnel et communautaire dans le but de franciser un plus grand nombre de travailleurs immigrants, et de favoriser l'intégration et le maintien en emploi de ces personnes.

Entre 2008 et 2016, le MIDI alloue de manière constante près de 40 % de ses dépenses à la francisation ; ce qui résulte en une diminution de l'investissement par apprenant.

[...] compte tenu de l'augmentation du nombre d'immigrants et du déclin en proportion, depuis 2010, de ceux qui connaissent le français, on peut dire que les ressources disponibles en francisation, comme pour l'intégration dans son ensemble, ont tendance à s'amoinrir per capita et ce, malgré l'augmentation continue de la subvention fédérale. (Mouvement Québec français [MQF], 2016, p. 3)

Mouvement Québec français (MQF) rapporte qu'à partir de 2011-2012, parallèlement à l'augmentation de la population immigrante non-francophone, les budgets associés à la francisation sont en baisse (MQF, 2016).

Ainsi, la question de la connaissance de la langue française habite à la fois la sphère publique où elle donne lieu à différents débats polarisants, et les politiques gouvernementales, notamment à travers la sélection des immigrants et les programmes de francisation. « Marqueur important de l'identité québécoise » (Rachédi, 2008, p. 18), elle représente donc un enjeu majeur pour les immigrants (*ibid.*), et occupe conséquemment une place centrale au sein de leur processus d'intégration (MIDI, 2016a ; Legault et Fronteau, 2008). En effet, comme le nomment Legault et Fronteau (2008, p. 57), la maîtrise de la langue de la société d'accueil constitue pour les nouveaux arrivants « un moyen de sortir de l'isolement et

du repli sur soi », qui leur demande des efforts soutenus et consentis. Mais, elle requiert également de la société d'accueil qu'elle s'investisse en mettant en place des services d'intégration dont font partie ceux dédiés à la francisation. Ainsi, au-delà de la question de la langue se situe la question plus large de l'intégration ; l'insertion linguistique ne constituant que l'une de ses dimensions (*ibid.*). Aussi, le processus d'intégration fait l'objet de nombreuses recherches académiques au sein d'une pluralité de disciplines. Une revue de la littérature entourant le phénomène nous permettra de dresser le portrait des différents angles sous lesquels les études des dernières années ont su aborder l'intégration des personnes immigrantes en contextes canadien et québécois.

1.3. Revue de littérature

La revue de littérature, telle que nous la concevons ici, vise à présenter l'état des lieux en ce qui a trait aux études antérieures à la nôtre. C'est dans ce cadre que nous référons ici aux résultats de recherches d'auteurs s'étant d'une part intéressés à l'intégration des immigrants et de l'autre, à la communication interculturelle intervenant-immigrant. Nous avons circonscrit les études présentées autour des enjeux soulevés dans les questions de recherche. Aussi, les résultats des différentes études relatives à l'intégration des personnes immigrantes et à la communication interculturelle nous semblent indissociables des contextes social, politique et historique au sein desquels elles s'inscrivent (Dumez, 2013 ; Stoiciu, 2011). C'est donc par considération de l'influence prépondérante de ces facteurs que nous concentrons nos efforts pour recenser les écrits attachés au territoire canadien et, si possible, au contexte québécois. Comme le visage de l'immigration, et par conséquent celui du Canada et du Québec tendent à se modifier constamment et à fluctuer relativement aux modifications législatives en matière d'accueil et aux

courants migratoires, nous nous sommes principalement attardée à recenser les ouvrages les plus récents.

1.3.1. Le processus d'intégration

Plusieurs études sur l'intégration des populations immigrantes se sont centrées sur les réussites et les échecs du processus. D'abord, une recherche quantitative de Pinsonneault, Aline, Chakib et Lanctôt (2011), menée auprès de travailleurs qualifiés d'immigration récente vivant au Québec relie l'adhésion de ces derniers à l'aide sociale, à la finalité de leur processus d'intégration. L'étude en question démontre que le recours à l'aide sociale chez les membres de cette population « sélectionnés en fonction de caractéristiques susceptibles de faciliter leur intégration rapide et harmonieuse au marché du travail » (*ibid.*, p. 3) ne constitue pas l'échec de leur processus d'intégration, et représente plutôt, dans la grande majorité des cas, un épisode transitoire unique dans leur trajectoire avant d'accéder à l'emploi (*ibid.*). C'est aussi à l'insertion professionnelle que s'intéresse Belhassen (2008), qui s'attarde cependant, pour sa part, à la finalité de l'intégration depuis le vécu des personnes immigrantes. Si cette chercheuse (2008) note que les difficultés d'insertion professionnelle auxquelles se butent les immigrants maghrébins sur le marché du travail montréalais en raison de barrières d'ordre individuel (âge, niveau de scolarité), structurel (équivalence des diplômes, reconnaissance des acquis), culturel (connaissance de la langue) et systémique (discrimination systémique) sont parfois vécues comme des actes discriminatoires et peuvent engendrer désenchantement et révolte chez ces personnes, elle expose que leur vécu migratoire se traduit toutefois généralement par une acceptation de la dévaluation de leur situation professionnelle, relative à un refus d'admettre « l'échec de l'immigration » (Belhassen, 2008, p. 183). Quant à la recherche menée par Arcand, Lenoir-Achdjian et Helly (2009), elle s'intéresse elle aussi aux réalités des immigrants d'origine maghrébine de Montréal,

mais également de Sherbrooke, et se tourne plutôt vers les facteurs d'échec ou de réussite de leur processus d'intégration, à partir de l'étude de leurs réseaux sociaux. Ces auteurs en arrivent à la conclusion que les liens sociaux pré et post migratoires (proches, associations représentant des groupes ethnoculturels spécifiques et organismes gouvernementaux et paragouvernementaux) des immigrants maghrébins montréalais ne favorisent par leur intégration, mais peuvent tout de même conditionner la pluralité des obstacles et barrières auxquels ils sont confrontés à travers ce processus en leur permettant « d'user de certaines compétences (qualifications, expériences professionnelles, compétences linguistiques, etc.) pour accéder à de l'information spécifique sur des offres d'emplois, voire directement à des emplois » (Arcand, Lenoir-Achdjian et Helly, 2009, p. 378). Shirpak, Tyndale et Chinichian (2011) orientent également leur recherche vers les obstacles affectant le processus d'intégration des immigrants canadiens, et centrent leur intérêt sur le vécu migratoire des couples iraniens. Leur étude révèle que ce sont les difficultés relatives au marché du travail, aux changements dans la structure familiale et dans les rôles de genre qui mettent en tension leur processus d'intégration. Tout comme l'étude d'Arcand, Lenoir-Achdjian et Helley (2009) et celle de Shirpak, Tyndale et Chinichian (2011) c'est dans la perspective de cerner les écueils du processus d'intégration des personnes immigrantes que la Fédération nationale des femmes canadiennes-françaises (FNFCF) (2002) s'attarde à mieux connaître les difficultés d'insertion et les besoins particuliers des immigrantes francophones, à travers une étude menée auprès de sept groupes de femmes habitant les provinces de l'Alberta, de l'Ontario et du Nouveau-Brunswick. Il appert que ces difficultés d'insertion sont de l'ordre de la pauvreté, du « stress engendré par diverses situations telles que la réadaptation à un nouveau mode de vie, les tensions familiales dues à la redéfinition du rôle des conjoints par rapport à la société d'origine, le chômage, la non-reconnaissance de leur expertise et de leur expérience » et le manque de visibilité face aux instances décisionnelles (FNFCF, 2002, p. 6). La FNFCF nomme également la nécessité pour ces femmes de se regrouper afin de briser les barrières systémiques

auxquelles elles sont confrontées, et de voir les politiques d'immigration tenir compte de leurs besoins réels (*ibid.*). Cette attention portée aux problématiques entourant l'intégration est d'autant plus prégnante en ce qui a trait à la littérature relative à la sphère du marché du travail, où la barrière de la langue, le manque de reconnaissance des compétences et des expériences acquises au pays d'origine, l'accès difficile à l'information et les phénomènes discriminatoires apparaissent comme des variables récurrentes (Béji et Pellerin, 2010 ; Belhassen, 2009 ; Potvin, 2010 ; Rimok, 2006). La documentation importante propre à cette thématique n'a rien de surprenant considérant le portrait négatif que traçait le MIDI, en 2012, face à la situation des personnes immigrantes dans le domaine de l'emploi (MIDI, 2013).

1.3.1.1. L'intégration de fonctionnement

Un nombre important de recherches se sont intéressées plus spécifiquement à des questions relevant de ce qu'Abou (1995) nomme l'intégration de *fonctionnement*, référant à l'insertion en emploi et à la capacité à communiquer dans la langue du pays d'adoption (Boulet, 1980 ; Pinsonneault *et al.*, 2011 ; Schellenberg et Maheux, 2007) en tant qu'outil essentiel à l'autonomisation des personnes immigrantes (Abou, 1995). La question de la trajectoire professionnelle est centrale au sein de ces recherches (Gauthier, 2013 ; Niyubahwe, Mukamurera et Jutras, 2014 ; Rojas-Viger, 2006). À cet effet, l'étude quantitative longitudinale de 2002 menée par Piché, Renaud, Gingras et Shapiro (2002) démontre l'impact de l'origine ethnique des nouveaux arrivants sur l'intégration au marché du travail en tenant simultanément compte des caractéristiques démographiques, du capital humain et de la durée du séjour des participants à l'enquête comme de l'état du marché du travail au moment de leur insertion. Les travaux de Boudarbat et Cousineau (2010), à partir d'un échantillon de 1590 individus immigrants s'intéressent, quelques années plus tard, à la correspondance entre l'emploi désiré et l'emploi obtenu, élément que ne vérifiait

pas l'étude de Piché, Renaud, Gingras et Shapiro (2002). Ils démontrent que 45 % des personnes immigrantes occupent un emploi en deçà de leurs attentes au sein du marché du travail ; constat de déception que confirment également Girard, Smith et Renaud (2008) et Boulet (2012), spécifiquement en ce qui a trait aux femmes immigrantes membres d'une minorité visible.

1.3.1.2. Intégration et francisation

Si peu d'écrits se sont penchés sur l'apprentissage de la langue française au Québec, Bourassa-Dansereau (2010), s'est pour sa part intéressée au rôle de l'apprentissage du français dans le processus d'intégration des personnes immigrantes. À travers la méthode des récits de vie, ses résultats permettent de mettre en lumière l'importance que les immigrants interrogés accordent à la fonction relationnelle de la langue, et au rôle de la francisation quant à l'intégration professionnelle. Les résultats de cette recherche permettent également de faire ressortir l'importance de l'apprentissage informel du français dans l'acquisition du système linguistique du discours, ce que soulignent également Amireault et Lussier (2008) démontrant que la socialisation langagière des immigrants au sein de leur communauté leur permet à la fois de pratiquer le français et de développer leur connaissance relativement à la société d'accueil. Quelques années plus tard, Ralalaitiana et Valtz Laaroussi (2015) tracent un portrait des trajectoires langagières de femmes immigrantes du Québec inscrites dans un programme de francisation. Leur démarche qualitative s'ancre, tout comme celle de Bourassa-Dansereau (2010), dans l'expérience individuelle, mixant biographie langagière, entretiens semi-dirigés et journal d'apprentissage tenu durant quatre mois. Elle met également de l'avant le rapport entre francisation et communication avec d'autres membres de la société d'accueil, présentant la langue française comme un

outil facilitant le contact et la réalisation des objectifs personnels des femmes immigrantes (Ralalatiána et Valtz Laaroussi, 2015).

Alors que les recherches relatives à la francisation nous permettent de distinguer le rôle joué par l'apprentissage de la langue française, au Québec, à la fois dans une optique d'intégration professionnelle et de socialisation, certaines études se sont spécifiquement penchées sur la participation sociale des immigrants à la société d'accueil, figurant comme l'une des conditions nécessaires à la rétention des nouveaux arrivants au Québec (Actions Interculturelles, 2015).

1.3.1.3. L'intégration de participation

La thématique de l'intégration de participation, qui a trait à l'implication sociale des immigrants au sein de la société d'accueil (Abou, 1995), est souvent abordée, dans la littérature, sous l'angle collectif. Une part de ces travaux s'articule autour de l'étude de l'implication sociale des associations d'immigrants. C'est en ce sens que Valtz Laaroussi (2004), s'intéresse aux associations de personnes immigrantes de différentes régions du Québec via une recherche qualitative interactionniste menée auprès de 250 familles immigrantes et 150 acteurs sociaux locaux. Elle y constate que la vie associative dans ces régions de la province est davantage un facteur secondaire d'installation qu'un déclencheur d'insertion sociale et dévoile le peu de reconnaissance politique que reçoivent les associations d'immigrants. Arcand (2004) se préoccupe plutôt de la participation politique des regroupements d'immigrants au Québec, à partir de l'analyse de la participation des associations ethniques minoritaires aux consultations publiques de 1974 à 2000. Il constate que ces dernières prennent part aux consultations de manière sporadique et que leur présence se situe surtout autour de thématiques linguistiques, constitutionnelles et migratoires (Arcand, 2004).

Aussi, il se dégage des travaux adoptant un angle collectif pour traiter de l'intégration de participation, une tendance à étudier cette thématique en s'intéressant aux communautés ethniques ou culturelles en tant qu'entités homogènes, à partir d'une méthodologie quantitative ne permettant pas de considérer les spécificités individuelles propres à chacun des membres de ces communautés. Par exemple, Lavigne (1987) centre son analyse sur l'investissement de certains quartiers montréalais par la communauté portugaise à Montréal et le rôle occupé par celle-ci dans la lutte des classes, alors que Bougamra (2013) traite plutôt de l'influence du niveau d'acculturation des Maghrébins habitant la région du Grand Montréal sur leur fréquentation des commerces et leurs comportements d'achat. Certaines de ces études, parmi les plus récentes, adoptent néanmoins une méthodologie qualitative leur permettant de s'attacher à la diversité des parcours et des réalités individuelles pouvant exister au sein même de ces communautés (Collès, 2007). C'est le cas de celle de Rojas-Viger (2006) liée aux conditions de vie des femmes scolarisées latino-américaines, et de celle d'Estimable (2006), qui s'attarde pour sa part à la communauté haïtienne et associe les difficultés d'intégration vécues par les jeunes immigrants haïtiens aux obstacles liés au racisme, aux préjugés et au rejet vécu par ces derniers dans leur milieu scolaire. Nous nous distançons toutefois des travaux étudiant l'intégration d'un groupe ethnoculturel d'immigrants en particulier, en ce que nous souhaitons éviter tout risque d'alimenter les tenants du relativisme culturel et du néoracisme, qui pourraient y voir une possibilité d'y construire leur argumentaire, fondé sur des catégorisations élaborées sur la base de traits culturels ou d'origine ethnique, par retournement des valeurs du relativisme culturel, en érigeant « la différence culturelle en absolu » (Taguieff, 2007, p. 55).

Aussi, plusieurs recherches ont abordé les réalités individuelles des immigrants afin d'investiguer une ou plusieurs dimensions contribuant à leur intégration de participation, indépendamment de leur appartenance ethnoculturelle. En étudiant, par la méthode du récit de vie, les phénomènes d'interaction relatifs aux réseaux des

personnes immigrantes, Vatz Laaroussi (2009) appelle à penser ces réseaux dans une perspective de construction identitaire et de mobilité, comme vecteurs d'influence et de soutien relativement à l'insertion des nouveaux arrivants au sein de leur territoire d'accueil. Ainsi, l'étude de cette chercheuse rejoint celle de Breton (1964) menée bien avant, qui compare les relations personnelles d'individus immigrants issues de 30 pays d'origines distinctes. De cette manière, Breton (1964) établit qu'en regard de l'intégration, la participation des individus immigrants aux réseaux institutionnels et à leur communauté ethnique est complémentaire. Les travaux de Chicoine, Charbonneau, Rose et Ray (1997) adoptent également un angle individuel pour analyser, par des entretiens semi-dirigés, le processus de construction des réseaux sociaux chez des femmes immigrantes habitant Montréal. En insistant sur le rôle secondaire de la communauté d'origine dans l'insertion sociale des femmes immigrantes et en constatant la diversité des sources auxquelles le processus de construction de réseaux de ces femmes fait appel, ces auteurs révèlent, par le fait même, la nécessité de s'intéresser aux interactions interculturelles afin de comprendre le processus d'intégration dans sa complexité. L'étude de Saillant, Châteauneuf, Cagnet et Charland (2009) montre plus spécifiquement l'importance de la dyade intervenant-immigrant, en soulignant qu'une relation fondée sur le soutien et l'accompagnement des immigrants agit comme vecteur d'intégration pour ces derniers.

1.3.2. La communication interculturelle intervenant-immigrant

Plusieurs auteurs ont choisi d'étudier le déroulement de la relation d'intervention interculturelle auprès de personnes immigrantes (Lunkebein, 2007 ; Ntetu, 1995). Les recherches de Legault et Lafrenière (1992) investiguant directement le déroulement de l'intervention ont permis de relever que les différences entre les visions du monde des intervenants de CLSC et de Centres de services sociaux et des femmes

immigrantes qui consultaient les centres, figuraient comme la difficulté majeure de leur pratique. Holh et Cohen-Emerique (1999) abondent dans le même sens en observant, par l'analyse de discours rapportés, que les chocs culturels tels que ressentis par les intervenants travaillant en contexte d'interaction interculturelle sont vécus comme des menaces identitaires.

Si ces dernières études ont mis l'accent sur les difficultés de l'interaction en contexte interculturel, d'autres recherches se tournent pour leur part du côté des postures et stratégies d'intervention adoptées par les intervenants afin de comprendre leur impact sur les rencontres. En effet, Rhéaume (2017), à travers une étude exploratoire, s'attarde à comprendre les postures d'intervention complexes et en constante mutation adoptées par les professionnels du milieu de la santé et des services sociaux québécois œuvrant en contexte pluriethnique face à la diversité ethnoculturelle qui caractérise la population desservie. McAll, Tremblay et Le Golf (1997) et Cloutier (2011) s'intéressent, quant à eux, aux stratégies palliant aux obstacles relationnels en identifiant respectivement, via des entretiens individuels, la création d'un lien de proximité et les savoirs particuliers d'intervenantes immigrantes comme des facteurs favorisant la réussite de l'intervention. Bien que les études évoquées s'attellent à la relation d'intervention interculturelle en adoptant l'angle individuel à travers une méthodologie qualitative (Saillant, Châteauneuf, Cognet et Charland, 2009 ; Lunkebein, 2007 ; Ntetu, 1995 ; Rhéaume, 2017), les recherches qui la composent sont principalement fondées sur les points de vue entretenus par les intervenants. Le vécu des immigrants et, plus particulièrement l'interprétation qu'ils font de la relation intervenant-immigrant, s'en retrouve négligée (Cloutier, 2011 ; Hohl et Cohen-Emerique, 1999 ; McAll, Tremblay et Le Golf, 1997). Plus rarement, des travaux comme ceux de Bourassa-Dansereau (2017) sur l'utilisation du théâtre-forum comme mode d'intervention auprès des jeunes issus de l'immigration, et ceux de Saillant, Châteauneuf, Cognet et Charland (2009), s'intéressant aux identités d'immigrants

réfugiés et de professionnels imbriqués dans la relation d'intervention qu'ils entretiennent, font en revanche état des points de vue des personnes immigrantes.

1.3.2.1. L'intervention en coprésence et médiée par le Web

L'intervention interculturelle est souvent de prime abord associée à la coprésence, de par la capacité de ce mode de communication à établir un lien de confiance entre intervenants et immigrants (Samovar et McDaniel, 2015), composante essentielle du bon déroulement de la relation d'intervention (Beji et Pellerin, 2010 ; Rinfret-Raynor, Lesieux, Brodeur et Dugal, 2015; Laquerre, 2015). À l'ère où pratiquement toute forme de rapports sociaux intègre l'usage de dispositifs médiatiques, les interactions intervenants-immigrants sont aussi concernées. Beauregard, Rousseau et Mustafa (2015) se sont penchés sur l'usage de vidéos dans la formation en intervention psychosociale des enseignants travaillant auprès de jeunes issus de l'immigration à Montréal. Si cette étude révèle que l'usage de vidéos est bénéfique pour la formation des individus appelés à intervenir en contexte interculturel, elle ne s'intéresse pas à l'usage de technologies médiatiques lors de l'intervention en face à face, situation que nous avons pourtant été à même d'observer lors de notre stage d'intervention en centre de francisation. Une revue systématique de 64 études menées entre 2015 et 2017 par des chercheurs européens à propos d'interventions combinant le face à face et l'usage d'Internet auprès d'adultes présentant des troubles psychologiques suggère la plus-value que présente la fusion des deux modes de communication (Fogel, van der Vaart et Reips, 2017). Ceci dit, la littérature associée aux interventions jumelant la coprésence et l'usage d'Internet en contexte d'interculturalité ou d'intégration des nouveaux arrivants étant très peu développée, il nous est impossible de constater les bénéfices qui pourraient leur être associés.

1.4. Pertinences sociale, scientifique et communicationnelle du projet

En regard de la présence importante de la population immigrante sur le territoire montréalais (MIDI, 2016 b) et puisque les professionnels de l'intervention sociale « peuvent être autant des sources d'incompréhension et de malentendus que des sources de grande satisfaction et de reconnaissance » (Rachédi et Legault, 2008, p. 132) pour cette dernière, nous jugeons essentiel de nous intéresser à l'interprétation que font les personnes immigrantes de la métropole des relations qu'elles entretiennent avec des intervenants. En effet, les rapports interpersonnels établis dans le cadre d'interventions auprès d'immigrants ont un rôle déterminant quant à leur processus d'intégration puisque ces personnes associeront plus souvent l'amélioration de leur situation à l'intervenant qu'au service en soi (Rachédi et Legault, 2008). D'ailleurs, les services publics des quartiers fortement pluriethniques montréalais — comme le Centre de santé et de services sociaux de la Montagne (CSSSDLM) ou le Centre de francisation Pauline-Julien — soulignent l'importance de la relation établie entre intervenants et personnes immigrantes (CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'île-de-Montréal, 2017 ; Centre Pauline-Julien, 2017). De plus, puisque le recensement de 2011 a mis de l'avant que 24,9 % des personnes immigrantes demeurant à Montréal avaient immigré dans les cinq années précédentes (Statistique Canada, 2011) il nous apparaît essentiel de cibler plus spécifiquement la relation d'intervention menée auprès de nouveaux arrivants dans le cadre de leur processus d'intégration à Montréal.

La pertinence sociale de ce projet réside donc en sa capacité à étayer la compréhension des relations entre intervenants des centres de francisation montréalais et nouveaux arrivants y étudiant, en s'attardant au point de vue des nouveaux arrivants, et en prenant en considération les dimensions communicationnelles mobilisées lors de la rencontre, soit le face à face et l'usage d'Internet. De ce fait, le projet pourrait également contribuer à modifier les pratiques

d'intervention interculturelle dans les centres de francisation et améliorer les assises d'une intégration positive des nouveaux arrivants à leur société d'accueil.

En outre, une part importante de la littérature sur l'intégration des personnes immigrantes au Québec concerne l'insertion en emploi. La pertinence scientifique de notre projet passe donc d'abord par l'attention que nous portons à la participation des immigrants à leur société d'accueil à travers la thématique particulière des communications interculturelles et, plus précisément, en nous intéressant aux relations intervenant-immigrant. De plus, ce projet est porté par notre volonté de considérer l'hétérogénéité des parcours d'intégration des immigrants, indépendamment de leurs appartenances à des groupes ethnoculturels. Une majorité de recherches portant sur la relation d'intervention auprès de personnes immigrantes, tout comme la nôtre, adopte l'angle individuel à travers une méthodologie qualitative. Malgré tout, c'est au point de vue des intervenants sur la relation qu'elles s'attardent très généralement pour comprendre la relation. C'est en ce sens que le présent projet cherche à répondre au besoin de documenter l'interprétation que font les personnes immigrantes des rencontres d'intervention interculturelle qu'elles ont vécues au Québec.

Nous nous rallions aux théorisations de Hsab (2005) et Shepherd (1993), qui considèrent le critère de délimitation scientifique de la communication en regard du fait que cette dernière possède sa manière propre de produire de la connaissance. C'est par cette logique que Shepherd réfute l'idée selon laquelle la communication ne peut être considérée comme une discipline de par sa carence d'objets proprement communicationnels, en proposant plutôt que les disciplines, de par nature, seraient davantage fondées sur un point de vue qui leur est propre (Shepherd, 1993). Aussi, cet auteur considère finalement la communication comme une discipline, en ce qu'elle représente une des dimensions au fondement de la constitution de la réalité multidimensionnelle (*ibid.*). Ainsi, en vertu du fait qu'à l'instar de Shepherd, nous ne

considérons pas la communication comme un objet d'étude, mais davantage comme voie d'appréhension du réel, nous ne concevons pas la relation entre intervenant et immigrant en tant qu'objet communicationnel à proprement dit. En effet, le caractère multidimensionnel de la réalité (*ibid.*) nous permet de retrouver la relation d'intervention pluriethnique aux confluences analytiques de différentes disciplines des sciences sociales. Nous postulons donc que cette relation ne constitue pas un objet communicationnel, mais peut être étudiée d'une manière toute caractéristique de cette discipline, sous la forme interactionnelle. Le lien peut être établi entre la communication et la relation qui se crée entre personnes immigrantes et intervenants, en ce que la communication l'appréhende comme objet d'étude, à travers les interactions qui s'y produisent.

1.5. Questions de recherche

Face à l'intérêt porté aux enjeux entourant l'intégration dans les débats publics, au rôle important occupé par les services de francisation et au besoin d'enrichir les connaissances relatives à l'interprétation que font les personnes immigrantes des rencontres d'intervention interculturelle qu'elles ont vécues au Québec dans une perspective communicationnelle, nous émettons la question générale et les questions spécifiques suivantes. Il nous apparaît que ces dernières nous permettront d'atteindre notre objectif de recherche, à savoir : **Comprendre la manière dont les nouveaux arrivants interprètent les relations d'intervention interculturelles auxquelles ils prennent part.**

Question générale

Comment les nouveaux arrivants étudiant au centre de francisation Pauline-Julien interprètent-ils les relations d'intervention interculturelle qu'ils co-construisent avec des intervenants du centre, dans le cadre de leur processus d'intégration à Montréal ?

Intuition de recherche

Nous croyons que les nouveaux arrivants étudiant à Pauline-Julien auront conscience que la relation d'intervention qu'ils co-construisent auprès d'intervenants du centre ne s'établit pas sans embûches, mais qu'ils en formuleront tout de même une interprétation globalement positive.

Questions spécifiques

1. De quelle manière les relations d'intervention en face à face sont-elles interprétées par les nouveaux arrivants, sujets de l'intervention ?
2. De quelle manière les relations d'intervention technologiquement médiées par le Web sont-elles interprétées par les nouveaux arrivants, sujets de l'intervention ?

CHAPITRE II

CADRE THÉORIQUE

Afin de répondre à notre questionnement, il convient tout d'abord de tracer un cadrage théorique nous permettant de définir, dans un premier temps, ce que nous entendons par « processus d'intégration » afin d'y situer dans un second temps, les théories entourant le concept d'« interculturalité » et les approches d'« intervention interculturelle » que nous mobiliserons de manière cohérente afin d'appréhender la problématique qu'investigue ce projet, en ce qu'« aucun savoir n'est innocent ou détaché de son assise sociale et des intérêts qui le portent » (Stoiciu, 1996).

2.1. Le processus d'intégration

2.1.1. Intégration : bref historique de l'usage du terme

Si les fondements institutionnels, sociaux et intellectuels de l'interactionnisme se rapportent à la tradition sociologique de Chicago (Morissette *et al.*, 2011), c'est également à cette dernière que l'on doit les premières recherches en interculturel, dans les années 1930, qui ont trait aux questions de l'immigration et de l'intégration (Stoiciu, 2008). Ainsi, en considération de la problématique de l'adaptation engendrée par l'immigration intercontinentale massive aux États-Unis, des chercheurs comme William Thomas et Florian Znaniecki (1998 [1919]) ont étudié les dynamiques de *désorganisation* et de *réorganisation* des normes sociales pour formuler une théorie de l'adaptation sociale, en quatre étapes ; compétition, conflit, adaptation et assimilation sociale, témoignant d'une conception processuelle du monde social propre à l'approche interactionniste, en ce que le réel y est considéré comme continuellement construit « à travers les interactions entre acteurs, les

interprétations croisées qui organisent ces échanges et les ajustements qui en résultent » (Morissette *et al.*, 2011, p. 1). Si le processus d'assimilation a été rejeté plus tard puisqu'associé par les critiques au colonialisme, à une négation des cultures d'origine des personnes immigrantes (Schnapper, 2007), d'autres termes, notamment *insertion*, *incorporation* et *accommodation* lui ont succédé, avant d'être à leur tour abandonnés parce qu'associés à la réclusion des communautés culturelles et à leur absence de participation à la vie sociale, au profit du terme intégration (Schnapper, 2007).

2.1.2. Définir l'intégration en contexte d'immigration

Pour Schnapper, le terme « intégration » réfère « aux modalités spécifiques selon lesquelles s'entretient la vie collective dans les sociétés modernes » (Schnapper, 2007, p. 16). Le phénomène d'intégration se manifeste, en son sens, à travers un processus d'adoption de traits culturels dans un premier temps et un processus de participation à la vie sociale dans un second temps. Peu importe le terme mis de l'avant pour référer à ces processus – régulation, vivre ensemble, intégration - il s'agira toujours de considérer l'intégration d'individus à la société et l'intégration de la société en tant qu'unité collective (*ibid.*). Schnapper fait état de la dénonciation du terme par les minorités ethniques en raison de la connotation stigmatisante qu'entraîne son usage politique, ce qui conduit certains sociologues comme Didier Lapeyronnie à le critiquer (*ibid.*). Pour ce dernier, le terme, de par son poids politique, réfère au « point de vue du dominant sur le dominé » et implique nécessairement la relation de pouvoir du premier sur le second (Lapeyronnie, 2003 dans Loche et Martin, 2003). Bien que la notion de rapport de force se doit absolument d'être considérée, nous nous rangeons du côté de Dominique Schnapper qui, observant que les changements de sens sont le fait du vocabulaire sociologique en général, ne peut se résoudre à mettre de côté cette notion centrale à cause des

transformations entourant sa charge sociale ou politique. C'est à partir de ce constat qu'elle établit clairement les distinctions entre politiques d'intégration – la somme des dispositions politiques définies et appliquées aux nouveaux arrivants - prenant différentes formes chez les diverses sociétés d'accueil à travers le monde, et le processus d'intégration comme notion sociologique — telle que les chercheurs tentent de la définir par l'observation et la compréhension du processus d'intégration.

2.1.3. Les dimensions de l'intégration

C'est au processus d'intégration en tant que notion sociologique qu'Abou (1995) renvoie en conceptualisant le terme en regard de ses ancrages pratiques⁹, afin de le segmenter en diverses dimensions. Selon cette conception de l'intégration, à travers chaque dimension — au sein desquelles les relations établies entre intervenants et personnes immigrantes sont susceptibles de jouer un rôle — le processus se présente et s'accomplit différemment. Abou se réfère aux chercheurs Ariane Archambault et Jean-Claude Corbeil pour distinguer trois niveaux au processus d'intégration caractéristique de la trajectoire migratoire (Abou, 1995). Se succédant et se complétant, les niveaux de fonctionnement, de participation et d'aspiration du processus sont alors conceptualisés comme culminant en une volonté chez la personne immigrante de s'insérer à long terme au sein de la société d'accueil et de s'y considérer membre. Ceci dit, en nous inscrivant dans la pensée complexe et en nous engageant à considérer le caractère multidimensionnel de la réalité (El Hage et Reynaud, 2014), nous nous posons en faux par rapport au caractère linéaire de la vision d'Abou de l'intégration. À ce propos, la représentation qu'en trace Guy Drudi (1997), qui décrit le phénomène comme un « processus interactif circulaire dans lequel les dimensions en présence ont une influence les unes sur les autres à différents

⁹ Il est intéressant de souligner l'intérêt que soulève l'ancrage pratique du modèle de Sélim Abou (1995) dans une perspective interactionniste en ce que cette dernière considère la relation entre théorie et pratique comme indissociable.

moments du vécu de la personne migrante ou de ses descendants » (Drudi, 1997, para. 8) nous paraît plus adéquate. Ce sont donc toutes les dimensions de ce processus qui, par leur interaction continue et circulaire, contribuent au processus d'intégration sociale auquel participe la relation d'intervention. Au final, Abou (1995) considère le processus d'intégration achevé lorsque l'individu immigrant se reconnaît comme membre de la société d'accueil.

La relation d'intervention entre immigrant et intervenant nous appelle à définir le concept d'intégration en regard du rôle occupé par cette forme d'interaction au sein du processus. Il convient à présent de nous pencher sur la notion d'interculturalité, sur le caractère fondamentalement interculturel de la relation d'intervention en centre de francisation.

2.2 La notion d'interculturalité

Si nous tenons à définir le concept d'« interculturalité » en regard de la rencontre établie entre intervenants et immigrants, c'est que nous considérons cette relation comme intrinsèquement interculturelle. La conception de l'interculturalité d'Abdallah-Preteille (1989) nous offre un premier angle de prise sur la notion. Pour cette dernière, il s'agit d'une interaction entre des identités qui, de par leur contexte particulier, se donnent réciproquement un sens. En effet, pour échapper au flou sémantique entourant le terme, Abdallah-Preteille (1999, p. 49), renvoie à une compréhension interactionniste de la réalité en spécifiant qu'au fondement du terme se trouve « le préfixe “inter” du terme “interculturel” [qui] indique une mise en relation et une prise en considération des interactions entre des groupes, des individus, des identités ». Comme le souligne Kathryn Sorrells (2013), s'y trouve également le concept de « culture ».

2.2.1. Culture

Kathryn Sorrells (2013) nous rappelle que la définition de la culture que nous employons est en soi modelée par les contextes politiques, historiques, sociaux et culturels au sein desquels nous l'appréhendons. La culture, depuis l'approche issue du champ anthropologique duquel ce concept prend racine, comporte comme aspect central la notion de système symbolique. Ce sont les représentations partagées à travers ces systèmes symboliques par une communauté d'individus qui leur permettent de communiquer, mais aussi d'entretenir et de développer une manière de vivre et une conception du monde qui leur est propre. C'est aussi la présomption de sens commun auquel ces symboles renvoient pour les individus formant cette communauté qui permet à la culture d'être perçue comme un tout unifié (Sorrells, 2013). Dans une optique anthropologique, la culture peut donc être conçue comme un cadre commun formé d'aspects divers transmis et transformés à travers le temps, ne pouvant être compris qu'en référence au tout culturel, partagé et construit par une pluralité de personnes qui en sont les porteurs (Bourassa-Dansereau et Yoon, 2017). L'approche plus critique relative aux *cultural studies* évoque, pour sa part, le caractère constamment produit, négocié et défié des significations attribuées aux diverses expressions formant une culture. En contexte de communication interculturelle comme celui formé de la relation d'intervention auprès de nouveaux arrivants, l'approche des *cultural studies*, permet d'analyser les jeux de pouvoir et de comprendre les contextes historiques et politiques qui modèlent la relation (Sorrells, 2013).

2.2.2. Communication et interculturalité

Il nous est possible de penser la relation d'interculturalité dans une perspective communicationnelle puisqu'elle est avant tout formée d'« interactions diverses entre

porteurs de cultures différentes » (Bourassa-Dansereau et Yoon, 2017, p. 37 ; Carey, 1989 ; Hsab et Stoiciu, 2011). Nous nous rallions donc à la définition qu'en trace Stoiciu (2011, p. 67-68), pour qui il s'agit

d'une *rencontre avec*, une *rencontre entre* et une *rencontre agissant sur*. Le mot *avec* est indicateur des acteurs en présence. Le mot *entre* renvoie à la dynamique relationnelle en termes d'interaction, de positionnement, de négociation, de stratégie identitaire. Enfin, le mot *sur* est indicatif de la dynamique de changement contextuel.

Ainsi, la relation interculturelle doit être appréhendée sous l'angle communicationnel dans la mesure où elle nécessite une forme d'implication mutuelle de la part des individus porteurs de cultures distinctes en présence. Cette implication passe par les modalités communicationnelles que constituent le partage et la transmission de significations. Ce sont elles qui engendrent, par le biais de la relation, la construction et la reconstruction de nouvelles cultures (Bourassa-Dansereau et Yoon, 2017).

Gudykunst abonde également en ce sens. Ce dernier théorise sur le rapport d'entre-influence qu'entretiennent communication et culture (Gudykunst, 1997). Il élabore l'idée selon laquelle la culture d'un individu sous-tend sa manière de communiquer, alors que la culture de son groupe peut être amenée à se modifier via les échanges communicationnels établis auprès de porteurs de cultures distinctes (*ibid.*). Ceci dit, c'est James Carey à travers son ouvrage *Essays on Media and Society* paru en 1989 qui érige un lien inexorable entre communication et culture. Carey (1989) s'éloigne d'une vision télégraphique de la communication articulée autour du processus de transmission qui en est le centre pour élaborer une conception rituelle de la communication. Cette communication rituelle serait traversée par une multitude d'expressions (langage, cérémonie, art, littérature, etc.) plutôt axées sur la confirmation et le maintien du lien social. Comme l'affirment Hsab et Stoiciu en regard de la communication rituelle :

La communication est donc un « processus symbolique » à travers lequel la réalité est (re) produite, maintenue et transformée. D'où le constat de l'auteur selon lequel communication équivaut à culture. Et c'est à partir de ce constat que l'étude des liens imaginaires et des univers symboliques, des mythes et des pratiques rituelles acquiert son sens symbolique (Hsab et Stoiciu, 2011, p. 20).

Ainsi, au-delà de la rencontre entre porteurs de cultures, la communication interculturelle est également « la façon dont la culture que porte chaque individu sera modulée et présentée à l'Autre, et ce, en fonction de cet Autre » (Bourassa-Dansereau et Yoon, 2017, p. 41). Aussi, le caractère pluridimensionnel de la communication interculturelle doit-il d'office être pris en considération en ce que ce sous-champ de la discipline communicationnelle « vit les mêmes tensions que sa discipline-mère » (Agbobli et Kane, 2014, p. 337). Dans le cas qui nous concerne, soit celui de l'intervention, les dimensions de face à face et technique — ici principalement via l'usage de l'ordinateur — doivent être analysées comme conditions des enjeux d'interactions et d'échanges rendant la communication possible dans ce contexte particulier (Agbobli et Kane, 2014). Car, comme le soulignent Christian Agbobli et Oumar Kane (2014), le dispositif technique figure comme catégorie clé ayant un rôle sur la relation en contexte de communication interpersonnelle.

De plus, le stage d'intervention que nous avons effectué à l'été 2017 au centre de francisation Pauline-Julien nous aura permis de confirmer que la communication interculturelle propre à la relation entre intervenants et nouveaux arrivants peut se traduire à travers ses dimensions proprement interpersonnelles de face à face et technologiquement médiées par le Web. Il convient de nous attarder à ces dernières de manière spécifique en ce qu'elles constituent des voies de communication distinctes hautement empruntées dans la pratique, parfois séparément, parfois conjointement.

2.2.2.1 La communication en coprésence lors de situations d'intervention interculturelle

Francine Saillant, Doris Châteauneuf, Marguerite Cognet et Martin Charland (2009) et Laquerre (2015) montrent à travers leur recherche que les intervenants en contact direct avec une clientèle immigrante considèrent l'accompagnement de face à face comme essentiel à l'établissement d'un rapprochement auprès des personnes immigrantes avec lesquelles ils entrent en relation, une proximité qui, comme nous l'avons précédemment souligné, demeure intrinsèque à l'accompagnement, vecteur d'intégration. C'est donc cette proximité à la fois physique et relationnelle qui permet de dépasser la distance culturelle entre les acteurs en présence. Si cette coprésence demeure centrale pour l'établissement de la relation de proximité aux yeux des intervenants, il n'en demeure pas moins, comme le soulignent les auteurs, que cette relation ne représente que le niveau intersubjectif nécessaire à l'intégration des nouveaux arrivants, et qu'elle se voit traversée par différents cadres institutionnels et politiques (Saillant *et al.*, 2009). C'est d'ailleurs le constat auquel arrivaient Cohen-Emerique (1993, 2015) et Sorrells (2013) en soulignant le contexte plus large (politique, historique et économique) au sein duquel s'ancre chaque interaction.

Jouissant donc d'un rôle prépondérant dans le développement d'un lien interculturel de confiance entre intervenants et immigrants, la relation de face à face intègre des composantes qui lui sont spécifiques, qui influencent le sens attribué aux idées et aux comportements des partenaires de l'interaction. Incidemment, Larry A. Samovar et Edwin R. McDaniel (2015) présentent quatre composantes importantes à considérer pour l'étude d'une interaction interculturelle de face à face. Le premier élément, qui n'est pas typique au face à face et qui avait été souligné en référence à Cohen-Emerique (1993, 2015), relève de la perception individuelle, en ce que les croyances, valeurs et attitudes à l'origine de la perception du réel d'une personne entrent en jeu quant au sens donné au message en contexte d'interaction. En second

lieu, Samovar et McDaniel (2015) font état de l'influence des *patterns* cognitifs, incluant les diverses formes de raisonnements et d'approches de résolution de problèmes. Le troisième élément est celui qui retient notre attention, en ce qu'il concerne les comportements non-verbaux. Les gestes, les expressions faciales, les regards et contacts visuels, la posture, les mouvements, le toucher, l'utilisation de l'espace et du temps ainsi que le paralangage sont autant d'éléments dont le sens et la portée sont à prendre en compte d'un point de vue culturel. Comme le soulignent Samovar et McDaniel (2015), cet aspect fondamental à toute communication de face à face, est autant sinon plus déterminant que le comportement verbal pour la réussite d'une interaction. Le non-verbal, lors d'interactions interculturelles comme celle entre intervenants et personnes immigrantes, est une source fréquente de malentendus et de conflits puisque ses variantes culturelles sont extrêmement nombreuses. Le dernier aspect dont font état Samovar et McDaniel (2015) est le contexte puisque des règles de conduite, fortement influencées par des variables culturelles, régissent à la fois les comportements verbaux et non-verbaux dans une situation donnée.

2.2.2.2 La communication technologiquement médiée par le Web lors de situations d'intervention interculturelle

S'il nous a été possible de souligner l'influence de la coprésence des acteurs de la relation sur le déroulement de l'interaction, il convient de nous pencher, à présent, sur les relations d'intervention interculturelles technologiquement médiées par le Web.

Bien que la théorisation à ce sujet ne concerne pas précisément la communication interculturelle en contexte d'intervention, certains auteurs nous offrent quelques pistes de réflexion. Harry H. Hiller et Tara M. Franz (2004) estiment qu'en se distinguant des autres technologies médiatiques par son faible coût d'usage et sa rapidité à transmettre une information, Internet permet aux personnes immigrantes de se constituer un capital social auprès de communautés hors-ligne en multipliant la

fréquence des contacts, ce qui a le pouvoir de renforcer les relations de face à face. Serait-il possible de rapporter ce constat aux relations établies par de nouveaux arrivants auprès d'intervenants à Montréal? Hiller et Franz (2004) soulignent également que les communications en ligne ont plutôt une visée intégratrice puisqu'elles permettent aux nouveaux arrivants de s'établir au sein de leur nouvelle communauté. C'est aussi ce que constatent Agbobli et Fusaro (2018). À travers une étude pancanadienne portant sur l'utilisation d'Internet par les personnes immigrantes, l'étude établit qu'Internet constitue un « outil d'intégration à la société canadienne » pour la majorité d'entre eux (*ibid.*, p. 20). Ceci dit, Joshua Lewandowski, Benjamin D. Rosenberg, M. Jordan Parks et Jason T. Siegel (2009) font pour leur part appel aux *cues filtered out approach* qui affirment que la communication de face à face offre aux individus en interaction un nombre plus important de repères symboliques que la communication technologiquement médiée. En effet, l'interprétation des messages serait facilitée par le contexte, les signaux non-verbaux et le caractère synchronique de la communication. De plus, la communication de face à face concède également aux interlocuteurs des repères visuels, auditifs, mais surtout émotionnels parfois absents en situation de communication technologiquement médiée. Les auteurs insistent sur le degré d'importance associé à la communication non-verbale en ce qu'elle permet à la fois de supporter et clarifier le contenu verbalement transmis (Lewandowski *et al.*, 2009).

Les théories entourant les relations interculturelles technologiquement médiées présentées font écho à ce que nous avons pu observer au Centre Pauline-Julien relativement à l'usage du courriel dans l'établissement et le maintien d'une relation d'intervention auprès de nouveaux arrivants. Cependant, un questionnement demeure. Qu'en est-il de l'usage d'Internet comme support à la relation d'intervention interculturelle de face à face, notamment, à travers l'usage d'images et de traducteurs en ligne pour faciliter la compréhension entre intervenants et immigrants ?

Au final, il est possible de comprendre que les différences culturelles entre les individus en présence, qui émergeront de la relation d'intervention, sont fonction du contexte de la rencontre (Bourassa-Dansereau et Yoon, 2017). Donc, les significations associées à une forme de communication interculturelle, interpersonnelle, dans le cas qui nous concerne, sont nécessairement relatives au contexte au sein duquel elles s'inscrivent, qui agit tant sur la forme que le contenu de la communication (Bourassa-Dansereau et Yoon, 2017). En ce sens, il est nécessaire que nous nous attardions à l'intervention interculturelle en tant que type de communication interculturelle spécifique, à travers deux approches permettant de rendre compte du contexte le caractérisant, sans perdre de vue les dimensions technologiquement médiées et de face à face qui façonnent la rencontre.

2.3. L'intervention interculturelle

Si le terme « intervention » suppose « une action, une interaction, une praxis » (Roy, 2000, p. 131), l'intervention interculturelle peut être comprise comme une manière de communiquer et de concevoir des problèmes donnant lieu à un ensemble de pratiques à l'échelle individuelle, groupale ou sociétale, adapté à la diversité ethnoculturelle des sociétés contemporaines (Montgomery et Agbobli, 2017).

2.3.1. La praxis interculturelle de Kathryn Sorrells

La praxis interculturelle se situe parmi les approches critiques en intervention interculturelle, généralement associées aux « dimensions plus macro de la communication : les rapports de pouvoir, les contextes historiques, sociaux, politiques et organisationnels » (Montgomery et Agbobli, 2017, p. 22). À la différence d'un nombre important d'entre elles, la praxis interculturelle permet de s'intéresser aux situations concrètes d'intervention, tout en reconnaissant les

inégalités et injustices ayant un rapport d'influence sur celle-ci (Montgomery et Agbobli, 2017).

Sorrells (2013) propose donc six points d'ancrage inter-reliés constituant des stratégies pour appréhender la communication interculturelle de manière réflexive et critique, pouvant être rapportées à la relation d'intervention interculturelle, qu'elle implique l'usage de dispositifs techniques comme l'ordinateur ou non, et ainsi favoriser son bon déroulement. Le premier se nomme le questionnement (*inquiry*). Il réfère à une volonté d'en apprendre sur l'Autre, et passe par une forme d'ouverture et de curiosité, et par une suspension de son jugement face à cette personne et à sa différence, dans le but d'appréhender la réalité depuis un nouveau point de vue (*ibid.*). Le second point d'ancrage, le cadrage (*framing*), invite les acteurs de la dyade d'intervention à prendre conscience du cadrage de référence — tant local que global — depuis lequel se construisent leur perspective et leur point de vue sur le monde (*ibid.*). Le positionnement (*positioning*) figure comme le troisième point d'ancrage. Il invite à considérer les différentes couches des systèmes politiques, sociaux et géographiques et leurs interrelations, à l'origine des construits hiérarchiques notamment basés sur la classe, le genre, la nationalité, la religion, l'âge, la culture, etc. Ce point d'ancrage propose donc de considérer son positionnement, celui de l'Autre et la relation de communication entre ces individus en regard de ces systèmes macroscopiques (*ibid.*). En cinquième vient le dialogue, nécessitant un travail pour que les acteurs de l'intervention entrent en relation de manière à considérer chacune des parties de l'interaction. Comportant à la fois une dimension de tension et une dimension de transformation, le dialogue implique une prise de conscience de son cadre de référence et des différences de pouvoir et de positionnement des acteurs en présence. Il suppose une ouverture face à son interlocuteur et face au potentiel transformateur de la communication (*ibid.*). En dernier lieu vient l'agir (*action*). Ce dernier point d'ancrage concrétise le concept de praxis interculturelle qui constitue non seulement une manière de penser et d'appréhender la communication

interculturelle, mais aussi d'agir de manière socialement responsable, notamment à travers l'intervention, afin de « faire une différence dans le monde et [de] contribuer aux transformations sociales » (Montgomery et Agbobli, 2017, p. 21).

2.3.2. L'approche interculturelle inspirée de Cohen-Emerique

Si le modèle proposé par Kathryn Sorrells (2013) permet de concrétiser, par rapport à la relation d'intervention, l'influence des déterminants macros sur la relation entre intervenants et nouveaux arrivants, nous lui adjoindrons l'approche interculturelle de Cohen-Emerique (1993, 2015) d'orientation subjectiviste, afin de considérer « la place de l'interaction dans la communication et le sens subjectif que les acteurs y accordent » (Montgomery et Agbobli, 2017, p. 19). En contrepartie, le modèle de Sorrells nous permettra de pallier au peu d'attention accordée par les approches subjectivistes aux jeux de pouvoir relatifs à la dimension contextuelle de la relation d'intervention interculturelle (*ibid.*).

Ainsi, le modèle d'intervention interculturelle d'abord théorisé par Cohen-Emerique (1993), puis réactualisé au sein de la discipline communicationnelle par Marie-Emmanuelle Laquerre (2015), suppose que le processus de communication interculturelle doit nécessairement impliquer la reconnaissance des spécificités culturelles des acteurs en présence, soit celles des personnes immigrantes comme celles des travailleurs de l'action sociale, immigrants ou non, en ce qui a trait à notre problématique¹⁰. Considérant que la culture n'est en fait qu'un des éléments qui constituent les multiples identités d'une personne, l'approche interculturelle prend en compte que des facteurs tels le sexe, l'origine sociale, l'âge, la profession, les appartenances religieuses et idéologiques, l'ethnicité, la trajectoire personnelle, les convictions, les sensibilités, les affinités, l'origine géographique, etc. sont des éléments d'identification qui viendront aussi influencer les manières d'être et de

¹⁰ Bien que notre objet d'étude concerne la relation engagée auprès d'individus immigrants, il nous apparaît nécessaire de réitérer la mise en garde d'Abdallah-Preteuille (1999) entourant l'amalgame entre « interculturel » et « immigration » ayant contribué à discréditer l'interculturel.

communiquer d'un individu (Laquerre, 2013, p. 82 en référence à Lipiansky, 1989).

Témoignant de la complexité du cadre de référence des interlocuteurs, ces éléments auront une incidence sur le déroulement de l'interaction. Cette approche invite donc à penser la différence culturelle comme relative à soi et non de manière absolue. Ainsi, elle constitue un intérêt particulier en regard d'une meilleure compréhension de la relation entre nouvel arrivant et intervenant, puisqu'elle reconnaît les implications de l'intervenant quant à la relation établie, et l'orientation vers l'individu qui caractérise souvent l'intervention (Rachédi et Legault, 2008). Ce modèle permet donc de situer les acteurs en présence comme les deux pôles identitaires¹¹ de la relation et permet de prendre en considération l'influence des parcours pré-migratoire, migratoire et post-migratoire du nouvel arrivant sur sa conception de la relation (Rachédi et Legault, 2008). L'approche interculturelle nous permet d'ancrer notre recherche dans une perspective interactionniste en ce qu'elle rend compte de la complexité de la relation à travers les points de vue de l'intervenant comme de la personne immigrante, ainsi que de l'influence des expériences et perspectives de chacun sur sa compréhension de l'interaction (Poupart, 2011). Elle permet donc de considérer que l'identité (ou les identités) de chacun, est formée de facettes et marqueurs multiples qui s'organisent en un ensemble, sans pour autant tous être mis à contribution dans une situation d'interaction donnée (Laquerre, 2015). Plus encore, comme le souligne Laquerre (2015, p. 54), « c'est l'identification de l'identité, ou la mobilisation de tel ou tel marqueur identitaire, mis en jeu dans l'interaction et dans un contexte particulier qui deviennent l'objet de l'analyse ».

¹¹ Kathryn Sorrells (2013) nous amène à considérer l'identité comme fondée sur des catégories de différences socialement construites (identité nationale, ethnique, culturelle, de genre, de classe, etc.), influençant notre positionnement par rapport aux autres, lequel se situe au fondement du point de vue que nous entretenons sur ce qui nous entoure.

En plus de prendre en compte le cadre de référence des acteurs en présence, le modèle que propose Cohen-Emerique (1993) et qu'actualise Laquerre (2015) comprend l'échange interculturel en fonction de la conjoncture de l'interaction. Ainsi, en plus d'induire une approche plus interprétative s'attachant au sens que les acteurs de l'interaction donnent à leur réalité, ce modèle nous invite à « tenir compte des conditions susceptibles d'influencer les expériences et les trajectoires de chacun » (Poupart, 2011, p. 183). La rencontre entre intervenant et immigrant se voit donc influencée par la situation d'intervention au sein de laquelle elle prend place, par le fait qu'elle engage des dimensions communicationnelles de face à face, technique ou les deux, mais également par « d'autres contextes plus larges qui sont, eux aussi porteurs de cultures » (Laquerre, 2015, p. 57). Laquerre (2015) nous rappelle l'importance de considérer le potentiel d'influence des cultures organisationnelles et institutionnelles sur l'interaction, en ce que le travail de l'intervenant est dépendant d'une structure et d'une administration, elle-même ancrée au sein d'un État « qui élabore les lois et les politiques à la base de ses actions et qui permet, en allouant du financement, la mise en œuvre de ces priorités » (Battaglini et Gravel, 2000, p. 114).

Les travaux de White et Gratton (2017), eux aussi inspirés de l'approche interculturelle de Cohen-Emerique, mais également de l'approche de Das (1993), préconisant l'emploi d'un cadre d'analyse systémique afin de « développer une meilleure compréhension de l'acte à poser en contexte interculturel » (White et Gratton, 2017, p. 67), rejoignent ceux de Laquerre (2015) en reconnaissant l'incidence des cultures organisationnelles et institutionnelles sur la relation d'intervention. Cherchant à « expliquer les liens entre les mandats institutionnels, les codes communicationnels et les dynamiques d'inclusion » (*ibid.*, p. 67), le modèle d'analyse interculturel de White et Gratton, lorsque rapporté à une situation d'intervention interculturelle, relève l'importance de considérer l'influence qu'auront les traditions dont sont porteuses les organisations, les mandats, les rôles, les

privilèges et les responsabilités liant l'intervenant à l'institution au sein de laquelle il travaille, sur la relation d'intervention.

En assumant que les acteurs de la relation d'intervention à l'étude s'ancrent non seulement dans la situation qui leur est particulière, mais également dans un contexte plus large « marqué par l'histoire, l'économique, le politique » (Cohen-Emerique, 1993, p. 73), qui infère nécessairement un rapport de pouvoir entre ces derniers, l'approche interculturelle s'engage dans une perspective plus critique en référence à l'idéologie antiraciste (Rachédi et Legault, 2008). Elle rejoint sur ce plan le modèle de praxis interculturelle de Sorrells (2013), qui à travers les points d'ancrage de « cadrage » et de « positionnement », vise à tenir compte des contextes macroscopiques politiques, sociaux et géographiques et de leurs interrelations jouant d'influence sur la relation d'intervention. Ces rapports de force auxquelles réfèrent les deux modèles reflètent finalement les litiges entre les divers groupes, peuples ou ensembles que représentent le professionnel de l'action sociale et l'immigrant, même sans y avoir personnellement été impliqués. C'est pourquoi la relation interculturelle établie entre eux s'en voit influencée. Une dynamique identitaire naît de ces rapports entre individus de statuts et pouvoirs différents et engendre, chez l'intervenant comme chez la personne immigrante, des stratégies offensives et défensives qui caractérisent la relation (Cohen-Emerique, 1993). Ainsi, pour se rapporter à notre intérêt de recherche, les rapports aidant/aidé, dominant/dominé, développé/sous-développé, minorité/majorité, pour ne nommer que ceux-ci, sont autant d'éléments ayant le potentiel d'entrer dans la dynamique identitaire établie entre nouveaux arrivants et intervenants en territoire montréalais, et d'influencer leurs relations.

Willhem Doise (1982) propose, dans son ouvrage *L'explication en psychologie sociale*, un modèle d'analyse du social en quatre niveaux entrecroisés permettant au chercheur d'accéder à une perspective multidimensionnelle de la réalité (Delouée, 2013). En regard de ce modèle, l'approche interculturelle (Cohen-Emerique, 1993 ;

Laquerre, 2015) nous permettra d'abord de considérer notre objet d'étude à travers le premier niveau. Correspondant au niveau intra-individuel, le premier niveau est relatif aux processus cognitifs de l'individu, lui permettant de faire sens de son monde social (Delouée, 2013). C'est donc en ce que l'approche interculturelle prend d'abord en considération la subjectivité des acteurs en présence, ainsi que les normes et valeurs¹² inhérentes à sa construction, puis l'influence du point de vue de ces acteurs sur la relation, qu'elle nous permettra d'étudier le niveau intra-individuel et de nous intéresser aux perceptions des nouveaux arrivants quant aux relations qu'ils co-construisent auprès d'intervenants. Le niveau interindividuel, soit le second, ne s'intéresse pas aux individus, mais à leurs échanges, à leurs relations dans une situation donnée (Delouée, 2013). Ce niveau correspond donc au cœur de l'approche interculturelle, qui aborde l'intervention interculturelle comme une interaction en cherchant à prendre en compte sa complexité. L'approche interculturelle ne se focalisant pas sur la personne immigrante occupant le rôle de client ; « c'est cette interaction entre les deux parties qui devient l'élément déterminant de l'intervention » (Roy, Legault et Rachédi, 2008, p. 109). Le niveau d'explication positionnel, correspondant au troisième niveau, se distingue du second en prenant compte des statuts, positions, caractéristiques sociodémographiques et rôles des individus par rapport à leur monde social (Delouée, 2013). L'approche interculturelle (Cohen-Emerique, 1993 ; Laquerre, 2015) et le modèle d'analyse interculturel (White et Gratton, 2017), nous permettront d'analyser l'interaction entre intervenant et personne immigrante, depuis le niveau positionnel, en tenant compte de l'impact sur la relation « des diverses appartenances de l'intervenant et du migrant sur le plan personnel, familial, professionnel, ethnique, religieux et national » de ces derniers (Rachédi et Legault, 2008, p. 124). Le quatrième niveau d'explication correspond au niveau idéologique, celui des croyances, représentations sociales et explications du

¹² Au fondement de la vision du monde des acteurs, ces normes et valeurs sont considérées, dans l'approche interculturelle, comme liées de manière intrinsèque à leur appartenance culturelle ou ethnique. Voir Rachédi et Legault (2008).

monde. La praxis interculturelle de Sorrells nous permettra de prendre en compte l'impact de cette dimension plus macro de la réalité sur notre objet d'étude.

Reconnaissant que la praxis interculturelle de Sorrells, l'approche interculturelle de Cohen-Emerique et ses plus récentes réactualisations (Laquerre, 2015) et adaptations (White et Gratton, 2017), comme tout modèle, comportent leurs frontières, au-delà desquelles l'incommensurable complexité de la réalité demeure insaisissable, nous prenons le parti de nous attacher à ces approches en ce qu'elles nous fournissent tout de même des outils capables de rendre intelligible 1) le point de vue des nouveaux arrivants sur la relation d'intervention qu'ils entretiennent auprès d'intervenants, en contexte d'intégration à Montréal, 2) une série de déterminants micro et macro impactant la relation d'intervention et, en tenant compte de ces derniers, 3) un ensemble interrelié de points d'ancrage et de manières d'appréhender la relation interculturelle d'intervention pouvant servir de stratégies communicationnelles aux intervenants.

CHAPITRE III

MÉTHODOLOGIE DE RECHERCHE

Si, à travers le choix et l'explication des concepts et modèles formant notre cadre théorique, il nous a été possible de montrer notre appartenance à l'approche interactionniste, il convient d'explicitier brièvement la posture épistémologique au sein de laquelle s'insère notre démarche, au fondement de nos choix méthodologiques.

3.1. Ancrage épistémologique

Nous postulons donc un mode de savoir, d'appréhension du réel constructiviste-interprétatif en regard de la relation interculturelle d'intervention auprès des nouveaux arrivants, que nous estimons avoir étudiée dans une perspective proprement communicationnelle, à partir de la forme interactionnelle. Partant du principe que toutes les formes de communication seraient « issues d'une même entreprise épistémologique, car issues d'un même processus de construction et de reconstruction subjectifs et intersubjectifs du sens » (Hsab, 2005, p. 66), nous postulons que la communication appréhende le réel sous forme d'interactions et de dialogues engagés entre sujets. Ainsi, nous considérons la connaissance comme le fruit d'une construction individuelle ou collective découlant de l'expérience perçue et interprétée à laquelle le ou les sujets participent et sur laquelle ils agissent (*ibid.*). Cette conception de l'individu lui octroie les capacités réflexives nécessaires à la guidance de ses actions. De plus, elle nous porte à penser que c'est en relation à ses semblables que celui-ci construit le monde et en interprète le sens (*ibid.*).

Placer les interactions entre intervenants et immigrants et l'interprétation qu'ils en font au centre des préoccupations relatives à la relation d'intervention interculturelle

sous-entend un positionnement épistémologique qui situe la connaissance au rang du monde des acteurs. À l'inverse du positivisme, la réalité qui compose les interactions entre deux individus ou groupes de cultures distinctes suppose un positionnement compréhensif où le rapport à l'autre est constitutif de la construction du réel (Hsab et Stoiciu, 2011). Et c'est précisément via ces interactions, que nous considérons centrales en communication, que cette discipline détient le positionnement qui lui est spécifique.

Aussi, l'épistémologie au fondement de la problématique de recherche du chercheur est constitutive de la méthodologie employée par ce dernier, en ce qu'elle lui fournit une posture de travail qui structure la production scientifique (Kane, 2011). Ici, la posture constructivo-interprétative suppose que le chercheur se plonge dans le milieu social qu'il étudie. Le chercheur en terrain, dont la vision rituelle de la communication prédispose à certaines attitudes, prend part à cette réalité qu'il co-construit en tant qu'acteur avec les sujets de son étude, et en tant que théoricien. Le chercheur s'imbrique dans la réalité qu'il cherche à comprendre puisqu'« il ne peut se soustraire de l'équation qui le place en présence de ses interlocuteurs » (Hsab et Stoiciu, 2011, p. 14). Dans le cas présent, cela suppose que l'analyse de l'interprétation que font les nouveaux arrivants de leur relation avec des intervenants tient compte de notre présence constitutive de la réalité étudiée et de notre construction cognitive de leurs réponses à nos questions. Cette implication du chercheur requiert, en contrepartie, un certain niveau de réflexivité de sa part, afin de prendre conscience de sa propre subjectivité. En effet, nous considérons qu'il est fondamental que nous prenions connaissance de l'influence de nos comportements et des représentations de la réalité que nous entretenons, en ce que ces derniers influencent nos jugements et nos choix (Hsab, 2005). C'est donc par ce processus de réflexivité que nous intégrons *l'éthos* indispensable à l'accomplissement de cette recherche. Du côté des sujets, ces derniers ne peuvent uniquement être considérés comme des répondants à une enquête en ce qu'ils construisent la réalité de laquelle ils

participent en l'interprétant depuis leur subjectivité et en la traduisant (*ibid*; Ameigeiras, 2009).

Ainsi, notre appartenance épistémologique nous a tournée vers la méthodologie de recherche qualitative, laquelle nous a permis de prendre en considération le caractère construit et interprété de la relation d'intervention en tant que phénomène complexe, en tenant compte des déterminants contextuels ayant une influence sur son déroulement.

3.2. Le choix d'une méthodologie qualitative

Avant toute chose, nous souhaitons expliciter qu'en regard des enjeux temporels et spatiaux qui se posent à toute recherche, nous avons opté pour une orientation locale et synchronique. C'est-à-dire que nous avons fait le choix de nous attarder à un phénomène ayant cours dans un espace prédéterminé et à un moment précis (Bonneville, Grosjean et Lagacé, 2007). Effectivement, il nous semble qu'il s'agit des orientations les plus appropriées considérant les contraintes monétaires et les délais de remise qui accompagnent la production de notre mémoire de recherche.

La logique compréhensive est celle qui sous-tend les questions spécifiques que nous avons identifiées afin de répondre à notre problématique de recherche, c'est pourquoi elle a guidé notre choix méthodologique. La logique compréhensive inhérente à la résolution de notre problématique concerne l'intérêt que nous portons à la signification que les interactants accordent à leur réalité (Bonneville, Grosjean et Lagacé, 2007). La méthodologie qualitative est celle qui nous permet de comprendre, du moins en partie, le point de vue des nouveaux arrivants des relations qu'ils établissent auprès d'intervenants dans le cadre de leur processus d'intégration à Montréal, en tenant compte des éléments identifiés dans le cadre théorique ayant un rôle à jouer dans la relation.

3.2.1. Particularités de la recherche qualitative

Nous avons opté pour la méthodologie qualitative puisqu'elle permet de comprendre un phénomène en tenant compte de son contexte (Bonneville, Grosjean et Lagacé, 2007). Ainsi, en nous permettant d'établir un contact prolongé avec notre terrain de recherche, la méthode qualitative nous offre l'opportunité de considérer la complexité relative au phénomène à l'étude. (*ibid.*). En ce sens, elle nous permet d'approfondir notre compréhension de la signification accordée par les interactants aux relations interculturelles d'intervention en centre de francisation, en tant que phénomène communicationnel unique. Aussi, en nous attardant à comprendre comment les nouveaux arrivants interprètent les relations interculturelles interpersonnelles de face à face ou technologiquement médiées par le Web construites avec des intervenants, nous cherchons davantage l'exploration que la validation d'une théorie, et nous nous inscrivons en ce sens dans une démarche inductive ; ce que permet la recherche qualitative (*ibid.*).

3.2.2. La méthode ethnographique

Renvoyant originellement aux travaux d'anthropologues comme Mauss (1926) et Malinowski (1963 [1922]), la méthode ethnographique ne s'y cantonne plus. Actuellement utilisée pour la recherche qualitative au sein de la discipline communicationnelle (Bonneville, Grosjean et Lagacé, 2007), la méthode ethnographique, permet d'« accéder, via des observations, aux relations directes entre les parties en présence lors de l'intervention » mais aussi de « faire ressortir, via des entretiens, les caractéristiques, les particularités, les difficultés et les embûches inhérentes aux interactions intervenant— [migrant] » (Laquerre, 2013, p. 44). Reposant sur la tradition de recherche interactionniste symbolique (Bonneville, Grosjean et Lagacé, 2007), la méthode ethnographique vise à nous accorder la

proximité nécessaire avec les nouveaux arrivants sujets de notre recherche pour nous rapprocher de leur interprétation de la relation d'intervention (Canut-Hobe, 2004).

Ainsi, nous nous sommes attardée au point de vue des nouveaux arrivants concernant les relations d'intervention que ces derniers ont co-construites avec des intervenants du centre Pauline-Julien, à travers une série d'entretiens individuels semi-dirigés. Outil de collecte associé à la méthode ethnographique, l'entretien de recherche répond aux normes éthiques en vigueur selon l'énoncé de principe des trois conseils. De plus, le stage d'intervention de deux mois que nous avons effectué à Pauline-Julien en mai et juin 2017 nous a permis de réaliser des observations participantes informelles. Celles-ci nous ont servi à établir un contact prolongé avec le milieu d'intervention (Bonneville, Grosjean et Lagacé, 2007). Elles nous ont permis de contextualiser notre compréhension du phénomène communicationnel à l'étude (*ibid.*).

Si notre objectif, lors de la pratique d'entretiens de recherche, est de comprendre la situation du point de vue des sujets interrogés, et d'en construire une interprétation valide, l'atteinte totale de cette compréhension constitue cependant un idéal inatteignable (Ameigeiras, 2009). Notre compréhension de la réalité des nouveaux arrivants interrogés ne peut constituer un calque de leur expérience vécue ou de leur point de vue face à celle-ci puisqu'elle implique une « construction sociale de sens » : les participants à nos entretiens, à travers leur récit, construisent le sens une première fois et comme chercheur, nous le reconstruisons une seconde fois à travers l'interprétation (Ameigeiras, 2009, p. 39). Ainsi, la construction de sens appartient à une relation intersubjective, soit celle établie entre nous et chaque répondant, et à un contexte particulier, ici celui de l'entretien de recherche individuel semi-dirigé (Ricoeur, 1969). L'enjeu est donc de formuler des interprétations d'un phénomène se rapprochant au maximum du sens que les acteurs lui attribuent. Ceci dit, ce processus se révèle généralement difficile et complexe (Ameigeiras, 2009).

3.2.3. Choix du terrain de recherche

En raison du fait qu'il représente un lieu propice aux interactions entre intervenants et nouveaux arrivants, nous avons opté pour le Centre de francisation Pauline-Julien comme terrain de recherche. En effet, accueillant une population étudiante formée de personnes immigrantes en provenance de lieux géographiques très variés le centre dispose d'« une équipe de professionnels expérimentés [...] prête à favoriser l'intégration des élèves dans la communauté et à soutenir ceux qui rencontrent des obstacles » (Centre Pauline-Julien, 2017, para 1).

De plus, en regard du critère de faisabilité, ce centre de francisation a été choisi puisqu'il recèle des atouts particuliers. Dans un premier temps, les contacts que nous avons déjà établis avec la direction et les intervenants sociaux du centre nous permettaient de penser que ce milieu serait favorable à l'idée de nous y accueillir pour la collecte de données. Dans un second temps, le stage que nous avons effectué au sein du service d'intervention sociale nous avait permis de réaliser une période d'observation participante informelle, et, par le fait même, d'élargir notre compréhension du contexte des rencontres entre intervenants et nouveaux arrivants. Celui-ci nous a permis de connaître les différentes manières dont elles sont susceptibles de se dérouler, notamment, en regard de la coprésence des acteurs et/ou de leur usage des technologies numériques, ce qui a facilité la conception de notre grille d'entretien [voir appendice A].

Bien que les Centres de santé et de services sociaux constituent également des lieux susceptibles de nous permettre de répondre à nos questions de recherche, nous avons choisi le Centre Pauline-Julien (2017) puisqu'il a pour mission explicite l'intégration des nouveaux arrivants, un objectif qui correspond directement au contexte situationnel du phénomène à l'étude. Aussi, nous estimions que le centre nous offrirait la possibilité d'interroger des individus ayant une certaine connaissance du

français, compétence linguistique que nous présumions pouvoir grandement faciliter nos démarches d'entretien. En effet, comme nous n'avions pas la possibilité d'engager une personne qualifiée pour diriger des entretiens semi-dirigés, partageant la même langue d'origine que les participants, et que les risques de biais associés à la présence d'un interprète sont importants (Battaglini et Camirand, 2010), avoir la possibilité de recueillir nous-même les données paraissait essentiel.

Afin d'avoir accès aux participants, pour le recrutement et pour la réalisation du projet, nous avons obtenu l'autorisation de la directrice du centre Pauline-Julien, madame Faten Philippe. Nous avons d'abord procédé à des échanges courriel avec la direction afin d'explicitier l'objectif du projet, la forme que prendrait notre présence au centre et sa durée, ainsi que les modalités de recrutement et de participation des étudiants. Celle-ci a par la suite consenti à signer un document nous autorisant officiellement à établir notre terrain de recherche à Pauline-Julien, et à dévoiler le nom du centre lors de la diffusion des résultats [voir appendice B]. C'est en mars 2018, après avoir obtenu la certification éthique [voir appendice C] du Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains (CERPE 2 : communication, science politique et droit, arts) que nous avons débuté notre terrain de recherche.

3.2.4. Population

Nous avons mené 11 entretiens individuels semi-dirigés auprès de personnes immigrantes étudiant au centre Pauline-Julien. La population étudiante du centre se compose d'immigrants adultes, hommes et femmes, originaires d'une large variété de pays. Cette population est très changeante, puisque les individus la composant quittent le centre une fois leur apprentissage du français complété. Pour ce qui est de la présente recherche, nous avons spécifiquement ciblé les nouveaux arrivants. C'est

en raison de la présence importante d'immigrants récents sur le territoire montréalais (Statistique Canada, 2011) et dans un souci de faire la distinction entre les processus migratoires et d'intégration des personnes récemment immigrées et ceux des individus demeurant au Québec depuis une longue période de temps que nous nous attachons à comprendre la réalité des nouveaux arrivants, sans toutefois nier les nombreuses distinctions individuelles relatives aux réalités vécues de ces personnes. Ainsi, afin de refléter la catégorisation établie par Citoyenneté et immigration Canada (2012), nous avons considéré comme nouvel arrivant l'ensemble des personnes immigrantes qui se sont établies sur le territoire canadien au cours des 4 années précédant la présente recherche.

Le critère de représentativité de la population étudiée ne s'avérait pas essentiel pour le recrutement des participants, parce que nous souhaitions recueillir des données auprès d'individus présentant des caractéristiques variées (Bonneville, Grosjean et Lagacé, 2007). Nous avons cherché à obtenir une diversité au niveau de l'âge, du genre, du statut socioéconomique et du pays d'origine des participants, comme chacun de ces éléments a le potentiel d'influencer leurs perceptions des relations qu'ils ont co-construites auprès d'intervenants (Cohen-Emerique, 1993). Nous souhaitions également sélectionner des participants ayant un assez bon niveau de français afin qu'ils soient en mesure de bien comprendre l'objectif de l'étude, les notions liées à l'éthique de la recherche ainsi que les questions constituant notre grille d'analyse, et afin qu'ils soient à même de répondre avec aisance à ces dernières. Nous reconnaissons que la sélection des participants en fonction de leur connaissance du français peut constituer un biais puisque Pauline-Julien est l'hôte de plusieurs interventions auprès de nouveaux arrivants ayant une faible connaissance du français, et que la barrière de la langue est une difficulté reconnue en contexte d'intervention auprès de personnes immigrantes que nous occulterons partiellement (Battaglini et Camirand, 2010). Nous jugeons cependant que ce critère a été essentiel au bon déroulement de la collecte de données et de l'analyse puisque nous ne parlons pas les

langues d'origine des différents participants et que nous souhaitons que cette recherche reflète le plus fidèlement possible leurs pensées.

Puisque nos entretiens demandaient aux participants de discuter de leur plus récente rencontre d'intervention, nous souhaitions sélectionner des étudiants dont le vécu reflétait les divers types d'intervention ayant cours à Pauline-Julien (le centre compte sur l'intervention de deux conseillères en emploi [CE], d'une conseillère pédagogique [CP] et de deux techniciens en travail social [TTS]¹³).

3.2.4.1. Portrait des participants

Lors des entretiens de recherche, nous avons été à même d'interroger des individus aux profils variés. D'abord, notre bassin de participants est formé de cinq femmes et six hommes. Un seul des participants avait plus de 44 ans alors que cinq d'entre eux avaient entre 35 et 44 ans, trois entre 25 et 34 ans et deux entre 18 et 24 ans. Il n'est pas étonnant de constater que la majorité des participants avaient entre 25 et 44 ans puisque, selon les données les plus récentes disponibles, 52 % des personnes immigrantes admises en 2016 appartenaient à ce groupe d'âge (Institut de la statistique Québec, 2017).

Aussi, tout en respectant les balises de connaissance du français que nous nous étions fixées (capacité à formuler un consentement éclairé, à comprendre les questions de l'entretien et à y répondre), nous avons été à même de diversifier le niveau de connaissance de la langue de nos répondants. Trois d'entre eux étudiaient au niveau quatre, un au niveau cinq, un au niveau six, trois au niveau sept, alors que trois personnes étudiaient au niveau huit, soit au dernier niveau au moment des entretiens. Nous avons observé que les étudiants de niveaux un à trois avaient une connaissance

¹³ L'une des deux conseillères en emploi du centre travaille à temps plein de jour alors que l'autre travaille une fois par semaine, de soir. Il en va de même pour les techniciens en travail social.

du français trop restreinte pour participer au projet. Si tous les participants étaient au Québec depuis moins de quatre ans, la large majorité d'entre eux avait immigré depuis six à douze mois. Bien que Pauline-Julien ne tienne pas de statistiques au sujet de l'arrivée au pays de ses étudiants, les intervenants interrogés affirment unanimement que la majorité d'entre eux ont immigré il y a moins d'un an, c'est pourquoi il n'est pas étonnant que neuf de nos répondants soient arrivés au Canada au courant de l'année.

Cinq de nos répondants sont d'origine syrienne, deux d'origine indienne, un d'origine tunisienne, un d'origine iranienne, un d'origine mexicaine et un d'origine colombienne. Nous ne connaissons cependant pas le statut d'immigration des participants. Aucun d'entre eux n'a spontanément abordé la question, que nous avons également choisi d'écarter dans une volonté de demeurer dans le format de l'entretien semi-dirigé en posant des questions larges et ouvertes (Bonneville, Grosjean et Lagacé, 2007).

Cinq des onze participants avaient rencontré l'un des techniciens en travail social en individuel alors que huit d'entre eux avaient eu un rendez-vous avec une conseillère en emploi, ce qui fait que trois personnes de notre bassin de répondants avaient à la fois rencontré en individuel un technicien en travail social et une conseillère en emploi. Seule la onzième participante n'a rencontré individuellement aucun intervenant et nous a plutôt parlé de son point de vue face aux interactions vécues en classe entre une conseillère en emploi et son groupe. Nous avons cependant conservé son témoignage puisque nous jugeons qu'il peut s'avérer complémentaire aux autres entretiens étant donné qu'il aborde un aspect distinct de la relation d'intervention en centre de francisation.

Aussi, bien que nous souhaitions que nos entretiens reflètent les différents types d'intervention ayant cours à Pauline-Julien, les étudiants que nous avons interviewés

avaient tous rencontré les deux mêmes intervenants, soit le technicien en travail social de jour et la conseillère en emploi travaillant de jour.

Tableau 1 : Profil des participants

Participants	Niveau d'étude du français	Intervenant(es) rencontré(es)	Tranche d'âge	Genre	Pays d'origine	Temps passé au Québec
Assâad ¹⁴	6	TTS	+ de 44 ans	Homme	Syrie	6 mois
Adel	8	CE	25-34 ans	Homme	Syrie	1 an
Luis	5	TTS + CE	35-44 ans	Homme	Mexique	10 mois
Nour	4	TTS	25-34 ans	Femme	Tunisie	3 ans
Maria	7	CE	25-34 ans	Femme	Colombie	1 an
Sayid	7	CE	18-24 ans	Homme	Syrie	1 an
Sami	7	TTS + CE	35-44 ans	Homme	Syrie	1 an
Zahra	8	TTS + CE	35-44 ans	Femme	Iran	Près de 4 ans
Anjali	4	CE	35-44 ans	Femme	Inde	6 mois
Houmam	8	CE	35-44 ans	Homme	Syrie	1 an
Tisha	4	CE*	18-24 ans	Femme	Inde	6 mois

* La conseillère en emploi a été rencontrée en classe seulement.

Certaines données sociodémographiques ne sont pas ressorties de l'ensemble des entretiens, mais nous permettent tout de même de démontrer la diversité des profils des participants. Aussi, nous ne les avons pas intégrées au tableau afin de préserver

¹⁴ Afin de préserver la confidentialité des participants, nous utilisons des pseudonymes pour référer à chacun d'eux.

l'anonymat des participants¹⁵. Tout de même, nous notons que deux participants nous ont indiqué vivre seuls, deux vivre en couple et être mariés, alors que trois participants nous ont indiqué être mariés et avoir des enfants. Nous ne possédons pas cette information pour trois des participants. Aussi, dix des onze participants nous ont mentionné l'emploi qu'ils occupaient dans leur pays d'origine. Deux participantes occupaient un emploi en santé, deux en génie, deux en graphisme, une en finance, un dans le domaine de l'environnement, un dans le domaine de l'import/export, et un était étudiant à l'université.

3.2.5. Recrutement

Pour ce qui est du recrutement, nous avons de prime abord décidé d'attendre les étudiants à la sortie de leur rencontre avec un intervenant du centre pour leur offrir de participer aux entretiens, s'ils répondaient aux critères de sélection (diversité au niveau de l'âge, du sexe, du statut socioéconomique et du pays d'origine des participants, niveau de français, au pays depuis moins de quatre ans). Nous souhaitons alors leur expliquer le cadre et les objectifs de la recherche, tout comme les implications associées à leur participation. Advenant qu'une personne se montre intéressée, nous avons prévu échanger nos coordonnées téléphoniques avec elle et la rappeler le lendemain afin de planifier une rencontre, selon ses disponibilités, dans un lieu décidé d'un commun accord afin qu'elle s'y sente à l'aise. Sachant que la présence d'un intervenant lors du premier contact pouvait influencer certains nouveaux arrivants à participer au projet, nous souhaitons nous assurer ultérieurement que ceux-ci consentent réellement à participer, de manière libre, éclairée et continue. Dans les faits, dix des onze entretiens ont eu lieu au centre de

¹⁵ En mettant en relation l'état matrimonial et l'emploi occupé par les participants au sein de leurs pays d'origine avec les autres données sociodémographiques du tableau, il aurait été possible que certains employés de Pauline-Julien ou que d'autres étudiants arrivent à les identifier malgré l'utilisation de pseudonymes.

francisation, dans un local de classe vide. En effet, les étudiants ont préféré, en grande majorité, que la rencontre ait lieu sur place pour des contraintes de temps. L'une des répondantes a suggéré d'aller dans un café situé au centre commercial adjacent au centre.

Un seul des participants a pu être recruté à la sortie de sa rencontre avec un intervenant du centre. En effet, cette méthode s'est avérée moins efficace que ce que nous escomptions. Bien que nous ayons exprimé aux deux intervenants mis à contribution notre volonté d'expliquer nous-même le projet aux étudiants afin d'uniformiser sa présentation et de nous assurer de la compréhension des répondants potentiels, l'un des deux présentait malgré tout lui-même le projet aux étudiants, insistant parfois plus que nous le jugeons éthique pour qu'ils participent. De plus, cette manière de présenter le projet amenait les étudiants recrutés à penser que le projet avait pour objectif d'évaluer les intervenants, amenant un biais au niveau de leur appréciation des rencontres. Questionnant la validité du consentement des individus recrutés et arrivant difficilement à déconstruire leur compréhension première du projet (évaluation de la qualité de l'intervention), nous avons préféré ne pas conserver ces entretiens pour l'analyse de nos résultats. Le seul entretien que nous avons mené à partir de ce processus de recrutement s'est fait conformément à la méthode que nous avons envisagée, avec la collaboration de l'autre intervenante. Ainsi, bien que cette façon de procéder se soit révélée fonctionnelle avec l'un des deux intervenants collaborateurs, nous avons préféré modifier en entier la méthode de collecte, dans le but de maintenir de bons rapports avec les intervenants, pour ne pas engendrer de tensions entre ceux-ci, et afin d'uniformiser le processus de recrutement.

La méthode de recrutement que nous avons substituée à l'attente des étudiants à la sortie de leur rencontre avec un intervenant s'est révélée plus efficace et moins invalidante en regard des résultats. Nous nous sommes rendue directement dans les

classes de niveau quatre à huit¹⁶ pour parler du projet de recherche aux étudiants en spécifiant les critères de participation (au pays depuis moins de quatre ans, ayant récemment rencontré un ou plusieurs intervenants du centre : conseillère pédagogique, conseillère en emploi, technicien en travail social) et les balises de consentement et de confidentialité propres au projet. La présence de l'enseignant s'est révélée aidante et non contraignante. D'une part, les enseignants ont parfois pu nous aider à vulgariser notre message. D'autre part, puisque nous invitons les étudiants intéressés à venir nous rencontrer dans un local qui nous avait été réservé pour prendre rendez-vous après le cours, aucune pression indue n'a contraint leur participation. C'est à ce moment que nous nous assurons une première fois de la compréhension de l'étude des participants avant de planifier un moment et un lieu de rencontre avec eux.

3.2.6. Particularités de l'entretien semi-dirigé comme outil de collecte

L'entretien est un outil de collecte de données ayant « pour objectif de favoriser chez un enquêté la production d'un discours sur un thème défini dans le cadre d'une recherche » (Bonneville, Grosjean et Lagacé, 2007, p. 173). Dans le cadre de notre projet, la thématique ciblée est la relation d'intervention interculturelle, en centre de francisation. Puisque « le but de l'entrevue est de savoir ce que la personne pense et d'apprendre des choses qu'on ne peut pas observer directement » (Bonneville, Grosjean et Lagacé, 2007, p. 173), et considérant que nous centrons notre analyse sur le point de vue des nouveaux arrivants, l'entretien de recherche constitue un outil approprié.

¹⁶ Conformément au programme du Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur du Québec (MEES), les centres de francisation de la Commission scolaire de Montréal (CSDM) offrent des cours répartis en huit niveaux de compétence (Centre Pauline-Julien, 2018).

Le type d'entretien semi-dirigé a rendu possible l'élaboration d'une grille d'entretien précédemment à notre terrain de recherche, composée de thèmes centraux à notre problématique (Bonneville, Grosjean et Lagacé, 2007, p. 173). Si ce type d'entretien nécessite de l'enquêteur une attitude compréhensive empreinte d'écoute, laissant aux participants la possibilité de soulever de leur propre chef des aspects du sujet, l'accès à une grille d'entretien lui permet en contrepartie de guider ou relancer le participant vers les thématiques incontournables à la collecte d'informations (Bonneville, Grosjean et Lagacé, 2007, p. 173). Ces thématiques incontournables que nous avons abordées concernent le participant en tant que sujet de l'intervention interculturelle, la rencontre avec un intervenant, l'accompagnement de face à face et l'utilisation d'Internet [voir appendice A].

Nous insistons sur l'intérêt particulier de la grille d'entretien, puisque comme le souligne Demers (2003, p. 191), « [elle] permet au chercheur d'éviter des erreurs en prévoyant à l'avance les grandes orientations qu'il veut donner à l'entrevue ». Nous y avons inclus les questions principales, dont le rôle a été d'introduire les thèmes incontournables durant l'entretien. Les questions de relance ou d'investigation nous ont permis de clarifier, de reformuler, d'élaborer ou de préciser une information complémentaire aux données recueillies grâce aux questions principales. Puisque nous poursuivions l'objectif de « favoriser l'expression de l'interlocuteur et de l'accompagner dans sa réflexion » (Bonneville, Grosjean et Lagacé, 2007, p. 174), nous avons porté une attention particulière à la formulation comme à l'ordre des questions. Suivant le schéma que propose Patton (1980), nous avons débuté par des questions générales de nature descriptive pour amener progressivement notre interlocuteur à exprimer son interprétation de la relation établie auprès d'un intervenant travaillant au Centre Pauline-Julien. Une attention particulière a également été accordée à la clarté, la neutralité et la pertinence de la formulation des questions de la grille (Bonneville, Grosjean et Lagacé, 2007, p. 174).

3.2.7. Déroulement des entretiens

3.2.7.1. *Obtention du consentement*

Au moment de signer le formulaire de consentement [voir appendice D], soit avant de débiter les séances d'entretien, nous avons prévu revenir brièvement sur les principaux enjeux de la participation à la recherche à l'oral, mais surtout il nous apparaissait essentiel de laisser un moment aux répondants pour lire le formulaire et s'approprier son contenu. Il était également nécessaire de nous assurer, avant de commencer, que les participants acceptent d'être enregistrés de manière audio, de nous enquérir de leur volonté de réviser leurs propos avant publication et de nous informer de leur désir de recevoir les résultats de la recherche après le dépôt du mémoire.

Cependant, lorsque nous avons réalisé notre terrain de recherche, nous avons constaté qu'aucun des participants ne prenait le temps de lire en entier le formulaire de consentement, même sous nos recommandations. Nous émettons l'hypothèse que la barrière de la langue — considérant que les participants étaient en apprentissage du français — en relation à la densité du formulaire de consentement — bien que nous ayons eu égard à simplifier son contenu — ait découragé les participants au projet à en faire la lecture. Pour nous assurer de la validité du consentement recueilli par la signature du formulaire, nous avons passé oralement à travers chacune des sections afin d'en expliciter le contenu de manière détaillée.

Nous avons donc expliqué aux participants de manière simple et claire leur droit de se désister à tout moment du projet, sans risque de représailles. Nous avons aussi énoncé l'objectif du projet de recherche, ses risques prévisibles et ses bénéfices potentiels avant de débiter l'entretien. À la lueur de notre expérience, il nous apparaît que, puisque les participants au projet n'avaient pas la pleine maîtrise de la langue utilisée

lors des entretiens et pour prendre connaissance du formulaire de consentement, il aurait été préférable d'obtenir un consentement oral.

3.2.7.2. Difficultés associées à la langue

Comme les participants aux entretiens sont des individus en apprentissage du français, afin de favoriser leur capacité à exprimer leurs idées, nous avons maintenu une attention particulière, lors des entretiens comme lors de la création de la grille, à adopter un niveau de langage approprié composé d'un vocabulaire simple et connu du répondant (Bonneville, Grosjean et Lagacé, 2007, p. 174). Aussi, afin de nous adapter aux différents niveaux de connaissance du français des participants, nous avons parfois dû reformuler certaines questions de relance ou encore, expliciter certains termes.

La question de la langue a également eu un impact sur la fluidité et la durée des entretiens. Si nous prévoyions passer entre une demi-heure et une heure avec chaque participant, nos entretiens ont en moyenne duré 18 minutes. Les entretiens auprès de participants issus de classes de francisation plus avancées s'échelonnaient généralement sur près d'une demi-heure alors que ceux menés auprès des étudiants ayant un niveau de français plus sommaire étaient beaucoup plus courts dans la majorité des cas. Nous reconnaissons qu'il a été difficile que l'entretien prenne la forme d'un échange fluide et naturel. L'étroitesse de notre expérience face à cet outil de collecte, la présence de l'enregistreur, mais surtout les difficultés associées à la langue pour les participants questionnés nous apparaissent comme des variables ayant pu influencer la longueur des entretiens. Effectivement, l'acquisition d'expérience en recherche terrain permet de développer des compétences favorisant le bon déroulement des entretiens de recherche, comme une capacité d'écoute active et une flexibilité face aux exigences du terrain (Baribeau et Royer, 2012). Aussi, puisque

nous avons enregistré les entretiens après avoir obtenu le consentement des participants, afin de faciliter la retranscription la plus exacte possible de leur discours (Bonneville, Grosjean et Lagacé, 2007), il nous apparaît possible que la présence de l'enregistreur ait influencé le caractère naturel de leurs réponses. De plus, l'impossibilité pour la majorité des participants de soutenir un discours continu en français a conditionné la forme de l'entretien, qui s'est davantage cantonné autour de la formule questions-réponses qu'il n'a pris la forme d'un échange fluide. Comme l'explique Sorrells (2016), la langue constitue un élément central de la communication interculturelle. Elle implique la connaissance d'un vocabulaire et la compréhension d'une syntaxe particulière, mais loin de représenter une variable neutre du discours, elle est également le véhicule de nos valeurs, croyances, idéologies (*ibid.*). Ainsi, la connaissance du français plus restreinte des participants peut à la fois se refléter dans leur capacité à formuler un discours et, mais également dans leur aptitude à étoffer leur pensée. Conséquemment, il se peut que la profondeur des réponses des participants ait été affectée par leur niveau de connaissance du français, expliquant par le fait même la longueur des entretiens.

Nous avons arrêté notre collecte de données suite au onzième échantillon puisque nous estimions que nos catégories d'analyse avaient atteint un certain point de saturation (Savoie-Zajc, 2007); les nouvelles données relatives aux deux derniers entretiens étant assez redondantes face à ce que les précédents répondants nous apprenaient déjà. En d'autres termes, les réponses des participants aux questions de notre grille d'entretien sont assez similaires pour que nous jugions que « l'ajout d'entrevues ne nous permettrait pas d'améliorer de manière significative notre compréhension » du point de vue des nouveaux arrivants face aux relations d'intervention en centre de francisation (Mongeau, 2000, p. 94). » Aussi, nous estimons que notre corpus est suffisamment riche puisque, comme le souligne Pierre Mongeau (2000, p. 93), « l'échantillon d'une recherche poursuivant des objectifs de nature plus qualitative peut être relativement petit, car l'objectif n'est pas de rendre

compte d'une population, mais de recueillir de l'information pertinente pour mieux comprendre un phénomène ».

3.3. Analyse des données qualitatives : la démarche inductive et déductive

L'analyse des données qualitatives se présente comme un processus cyclique et interactif qui consiste, globalement, à traiter les données « en les découpant en unités de sens, en les classant et en les synthétisant dans l'objectif de faire émerger des régularités et de découvrir des liens entre les faits accumulés » (Bonneville, Grosjean et Lagacé, 2007, p. 196). Bonneville, Grosjean et Lagacé conceptualisent l'analyse des données comme un processus itératif en trois étapes formées de la condensation des données, de la présentation de celles-ci et de la génération de conclusions. Si le processus d'organisation de nos données a débuté lors de la collecte à travers l'utilisation de notre grille, il s'est poursuivi à travers les phases de transcription et de codage.

L'analyse de nos données s'instaure à partir d'une démarche à la fois déductive et inductive. Suite à la transcription de nos enregistrements, nous effectuons le codage de nos unités d'analyse à l'aide du logiciel d'analyse de données qualitatives NVivo. Sur le plan déductif, les thématiques générales ayant modelé notre grille d'entretien (présentation des participants, déroulement des rencontres, caractère co-présentiel de celles-ci, usage du Web) [voir appendice A], et les notions abordées par notre cadre théorique (intégration, communication interculturelle, communication co-présentielle, communication technologiquement médiée, intervention interculturelle), nous ont servi de repères interprétatifs pour un premier codage. Sur le plan inductif, la généralité des questions de la grille d'entretien a offert la possibilité aux nouveaux arrivants interviewés de discuter de manière peu contraignante des relations co-construites auprès d'intervenants, et par le fait même, nous a accordé la latitude de

faire émerger de nouvelles catégories (orientation des rencontres, apport du Web à la relation d'intervention) et sous-catégories (niveau d'implication des nouveaux arrivants lors des rencontres face à la résolution de la problématique vécue, Internet pour prendre en charge, Internet pour documenter, Internet comme outil d'*empowerment*, Internet comme support à la relation en face à face) que nous avons structurées en les mettant en relation entre elles et avec celles de la grille, via le système de « nœuds » de NVivo. Comme l'indiquent Bonneville, Grosjean et Lagacé (2007, p. 200), la démarche inductive « [...] exige du chercheur rigueur et réflexion, mais aussi qu'il fasse des allers et retours constants entre sa théorie et ses données empiriques ». Puisque c'est strictement à des fins de classement que s'est limité notre usage d'NVivo, c'est spécifiquement au niveau de la structuration de nos résultats que se répercute l'emploi de ce logiciel. Ainsi, dans la majorité des cas, la structuration de nos résultats de recherche est à la fois prédéterminée par les théories abordées dans notre cadre théorique et affinée de façon inductive durant la phase d'analyse. Considérant le caractère fortement itératif de notre démarche, il est difficile de départager ce qui relève de l'inductif et du déductif.

L'analyse des entretiens individuels semi-dirigés nous a permis de nous rapprocher d'une compréhension de l'interprétation que font les nouveaux arrivants de la relation d'intervention et de leur point de vue quant à l'influence de l'accompagnement en face à face et l'usage d'Internet sur l'intervention. Ceci dit, dans un cas comme le nôtre, où les participants ne maîtrisent pas complètement la langue d'usage lors des entretiens, il importe de procéder à l'analyse des données avec grande vigilance, afin de ne pas distordre le discours des personnes interviewées (Cohen-Emerique, 2015) et de nous situer le plus près possible du sens que ces dernières attribuent à leurs propos (Ameigeiras, 2009).

CHAPITRE IV

PRÉSENTATION ET ANALYSE DES RÉSULTATS

Afin d'aborder la relation d'intervention dans une perspective communicationnelle depuis le point de vue des nouveaux arrivants prenant part aux interactions, les données recueillies lors de nos entretiens de recherche auprès de ces derniers sont organisées à travers les trois dimensions indissociables et concomitantes de la relation d'interculturalité que trace Stoiciu (2011). Malgré leur forte interdépendance, nous avons fait le choix de les présenter tour à tour afin de faciliter l'organisation de nos résultats. Premièrement, nous aborderons la relation intervenant-immigrant comme une *rencontre entre*, en nous attachant à la dynamique relationnelle qui la constitue. Nous en discuterons ensuite comme d'une *rencontre avec* afin de nous intéresser aux acteurs en présence. Subséquemment, nous analyserons la relation d'intervention comme une *rencontre agissant sur*, afin de traiter de son contexte. Aussi, bien que la communication interculturelle intervenant-immigrant constitue le point focal de ce mémoire, la présente analyse ne peut s'y restreindre, et se doit de déborder vers la question de l'intégration qui la porte et dont, conséquemment, nous ne pouvons ignorer l'influence au risque d'en affecter nos résultats.

4.1. Une rencontre entre : la dynamique relationnelle

Dans le but de situer notre analyse des dynamiques relationnelles, il importe de mentionner, d'ores et déjà, que l'ensemble des relations d'intervention que nous avons tenté de comprendre depuis le point de vue des nouveaux arrivants étudiants à Pauline-Julien ont eu lieu en personne, faisant de la co-présence des interactants une condition intrinsèque à la réalité sur laquelle nous posons un regard communicationnel. Les participants à nos entretiens n'ont pas vécu de rencontres à

distance, technologiquement médiées par le Web ; l'usage d'Internet n'ayant été mobilisé aux fins de l'intervention, que lors des rencontres en face à face. Dans un premier temps, nous nous arrêterons à exposer le propos de ces rencontres d'intervention tel que l'identifient les participants aux entretiens. Par la suite, nous présenterons les différentes orientations qu'a prises l'intervention pour répondre aux problématiques vécues par nos répondants, et nous y situerons l'apport des technologies médiatiques. Également, pour présenter et analyser de quelle manière s'est engagée la dynamique relationnelle au cours de la démarche d'intervention, nous nous arrêterons sur les enjeux de la compréhension linguistique, et de l'établissement d'une proximité et d'une relation de confiance entre les intervenants et les nouveaux arrivants. Aussi, nous aborderons plus spécifiquement l'influence de la co-présence, face à ces déterminants. Nous présenterons également les rapports de pouvoir positionnant les intervenants et les nouveaux arrivants, l'un face à l'autre lors des rencontres.

4.1.1. Objet des rencontres

L'ensemble des rencontres d'intervention auxquelles ont participé nos répondants a pris la forme de rencontres d'aide. En ce qui a trait à celles avec le technicien en travail social, la majorité d'entre elles étaient associées à l'obtention ou au maintien de revenus de soutien à la francisation (aide sociale ou aide financière aux études). L'une des rencontres était liée au dossier d'immigration du participant ; une autre à l'obtention d'un permis de conduire auprès de la Société de l'assurance automobile du Québec. Nous constatons que l'ensemble des rencontres avec le technicien en travail social concernait les relations entre les participants et différentes instances gouvernementales. En ce sens, il est possible de dire que les rencontres d'intervention avec le technicien en travail social avaient pour objectif de favoriser le processus d'intégration des nouveaux arrivants y prenant part puisqu'elles visaient à supporter

leur participation à la vie sociale (Schnapper, 2007). En effet, la participation des individus immigrants aux réseaux institutionnels se révèle jouer un rôle essentiel au sein du processus d'insertion, en complémentarité avec la participation à la vie communautaire (Breton, 1964).

Quant aux rencontres avec la conseillère en emploi, elles touchaient toutes la question de la reconnaissance de la compétence professionnelle des personnes immigrantes y prenant part, et se sont articulées autour des thématiques du retour aux études, et, dans une moindre mesure, du processus de reconnaissance des diplômes et de la recherche d'emplois. La récurrence de ce sujet n'est pas étrangère aux difficultés d'intégration professionnelle plus importantes observées chez les nouveaux arrivants par rapport aux natifs, mais aussi par rapport aux immigrants établis depuis plus longtemps (Béji et Pellerin, 2010). La non-reconnaissance des acquis et des compétences des nouveaux arrivants ayant été mise en cause pour expliquer ces distinctions, il n'est pas étonnant de constater que six des huit répondants ayant rencontré la conseillère en emploi individuellement envisagent un retour aux études afin d'acquérir un diplôme québécois (Belhassen, 2009 ; Arcand, Lenoir, Achdjian et Helly, 2009 ; Rimok, 2006). L'extrait suivant tiré de notre entretien avec Luis témoigne du dilemme vécu par plusieurs participants les amenant à consulter la conseillère en emploi : « *Parce que je lui ai dit que j'ai déjà une maîtrise, j'ai déjà une étude au Mexique. Qu'est-ce qui est le meilleur pour moi de faire, ici au Québec, au Canada ? Étudier encore ou travailler ?* »

Sans pouvoir nous prononcer sur la qualité de l'aide apportée lors des rencontres avec la conseillère en emploi, il nous apparaît que ces dernières visent, aux côtés des cours de français, à favoriser ce qu'Abou (1995) nomme le processus d'intégration de *fonctionnement* des nouveaux arrivants, référant à l'insertion en emploi et à la capacité à parler la langue du pays d'accueil comme à deux outils facilitant l'autonomisation des personnes immigrantes. Comme le soulignent Béji et Pellerin, (2010), l'intégration socioprofessionnelle correspond à davantage qu'à l'obtention

d'un emploi au sein du pays d'accueil. L'emploi en question se doit également de refléter les attentes de la personne immigrante concernée et de correspondre à ses qualifications.

En ce sens, il nous est possible de penser que, de par les problématiques qui y sont abordées, les rencontres d'intervention vécues par les participants à nos entretiens répondent tout à fait à l'objectif des services de francisation développé par le MIDI visant à faciliter l'intégration des immigrants à la collectivité, à préparer leur passage à des études subséquentes ou leur insertion socio-professionnelle (MIDI, 2016a, p. 82).

4.1.2. Orientation des rencontres

Si nous avons déjà pu constater, en nous intéressant aux thématiques des rencontres, que les dynamiques interactionnelles auxquelles ont pris part nos répondants s'articulent autour de la relation d'aide, il convient à présent de nous attarder plus spécifiquement à la forme de l'aide apportée.

D'abord, toutes les rencontres d'intervention auxquelles ont pris part les participants à nos entretiens ont été initiées par ces derniers, qui ont demandé à rencontrer la conseillère en emploi ou le technicien en travail social, fonctionnement respectant en ce sens le processus d'autonomisation des nouveaux arrivants inhérent à leur démarche d'intégration (Abou, 1995). Ceci dit, lors de l'intervention, la relation d'aide s'est traduite par différentes orientations comportant un degré d'implication des nouveaux arrivants, inversement proportionnel à celui des intervenants, plus ou moins élevé. Dans le premier cas de figure, l'intervenant a résolu seul la problématique vécue par le participant alors que dans le second, il l'a conseillé afin d'orienter son action. Dans le troisième cas, les participants aux entretiens ont été renseignés par les intervenants alors que dans le quatrième cas, ils ont reçu les outils

pour s'informer d'eux-mêmes. D'après nos entretiens, dans la majorité des rencontres d'intervention, les relations d'aide ont tour à tour pris plus d'une forme.

4.1.2.1. Démarcher

Dans deux cas, les répondants ont mentionné que l'intervenant avait pris en charge la difficulté rencontrée. Assâad explique que le technicien en travail social a fait les démarches pour qu'il reçoive les prestations d'aide sociale ou l'allocation de participation au programme de francisation dont il avait besoin et auxquelles il n'arrivait pas à accéder seul¹⁷ : « *Je ne trouve pas aide sociale, [...] je n'ai pas trouvé l'aide financière pour mes études et il a résoudre ce problème pour moi. Il m'a aidé beaucoup* ». Parlant d'un problème lié aux prestations gouvernementales pour la garde de ses enfants qu'elle ne recevait plus, Nour explique : « *[Le technicien en travail social] que faire tous les dossiers et envoyer [au gouvernement] et aujourd'hui [j'ai reçu] la réponse* ». Les deux répondants impliqués dans cette forme d'intervention sont, à notre connaissance, les individus interviewés ayant la connaissance du français la plus limitée. Aussi, dans les deux cas, ce sont les difficultés linguistiques qui les ont poussés à demander l'aide d'un intervenant pour acheminer leurs rapports aux instances gouvernementales. Conséquemment, il nous apparaît que la question de la langue est centrale dans l'orientation de l'aide apportée par l'intervenant, la connaissance du français se présentant comme un outil central à la communication avec la société d'accueil (Ralaladiana et Valtz Laaroussi, 2015).

¹⁷ Certaines personnes immigrantes étudiant à temps plein au centre reçoivent une allocation de participation du Programme d'intégration linguistique pour les immigrants, et sont financées par le MIDI, alors que d'autres reçoivent des prestations d'aide sociale ou de solidarité sociale d'Emploi Québec (MIDI, 2018).

4.1.2.2. Conseiller

Près de la moitié des répondants ont mentionné avoir été conseillés ou orientés par les intervenants lors des rencontres individuelles qu'ils ont vécues. « *Elle [la conseillère en emploi] m'a conseillée. [...] Oui, elle m'a dit "tu dois lire plus parce que tu vas avoir un cours dans le premier semestre, la première session, il va y avoir de la philosophie, de la littérature"* » (Maria). Nous constatons, comme c'est le cas dans l'extrait précédent, que les conseils offerts par les intervenants concernent généralement une réalité qu'ils estiment inconnue de leurs interlocuteurs, et visent en ce sens à les prémunir des difficultés associées à leur position de personne immigrante en apprentissage du français ; ici, une méconnaissance de la réalité du système d'éducation québécois (Béji et Pellerin, 2010). L'un des répondants a mentionné que la conseillère en emploi l'avait orienté en mettant en perspective la réalité vécue d'autres nouveaux arrivants l'ayant consultée dans le passé :

Pour moi ? Elle [la conseillère en emploi] m'a aidé beaucoup parce que j'étais tellement mélangé entre différentes choses. Alors, c'était faire un DEC qui prend moins de temps, ou recommencer mes études à zéro. Est-ce que c'est cégep le meilleur choix ? Ou c'était l'année préparatoire ? Alors, avec elle, elle a de l'expérience alors, bien sûr, elle m'a donné le point de vue des autres immigrants qui m'ont précédé. Alors oui, c'était bon (Sayid).

Il est possible de penser qu'en présentant des conseils issus de l'expérience d'autres personnes immigrantes, et non relativement à son expérience d'intervenante, la conseillère en emploi ait eu un impact plus significatif aux yeux de Sayid ; l'appartenance à une même réalité vécue favorisant la crédibilité de l'information reçue aux yeux des personnes immigrantes (Béji et Pellerin, 2010).

4.1.2.3. Renseigner

La large majorité des participants à nos entretiens, incluant Tisha qui n'a côtoyé la conseillère en emploi et le technicien en travail social que lors de leur passage dans sa classe de francisation, ont affirmé que les intervenants rencontrés les avaient renseignés. Sami, lors de sa participation au projet, expose : « *Et là, elle [la conseillère en emploi] m'a donné beaucoup d'informations, beaucoup de papiers. Elle a préparé, elle a des cartables, des cahiers pleins d'information. C'était bien* ». De manière assez similaire, une autre étudiante du centre, Anjali, nous raconte : « *Elle expliquer moi tous les formulaires et toutes les procédures pour entrer dans ma profession. [...] Parce que, je ne sais pas où, oui* » (Anjali). Cette orientation que prend la relation d'intervention dans la vaste majorité des cas se révèle constituer un outil clé pour l'intégration des nouveaux arrivants, car comme le soulignent Béji et Pellerin (2010), le manque d'information constitue l'élément commun à toutes causes de difficulté d'accès à l'emploi.

La majorité des répondants concernés ont d'ailleurs souligné que les informations transmises par les intervenants avaient été aidantes : « *Il [le technicien en travail social] m'a renseigné d'aller à Emploi Québec et comment il faut remplir les dossiers pour la première fois. C'était encore utile ce qu'il a fait* » (Houmam). « *[...] elle [la conseillère en emploi] m'a donné beaucoup d'informations très utiles. Je pense que ça m'a aidée beaucoup* » (Maria). Les personnes immigrantes sont assujetties à recevoir des informations relatives à leur processus d'intégration en provenance de plusieurs sources, de différents niveaux de pertinence (Béji et Pellerin, 2010). Issus du réseau institutionnel, les intervenants de centres de francisation sont fortement susceptibles de diffuser aux étudiants des informations en congruence avec leur réalité, et ainsi les assister adéquatement dans leur processus migratoire (*ibid.*), ce que semblent confirmer nos répondants au sujet des intervenants de Pauline-Julien de par leur appréciation des renseignements fournis par les intervenants consultés.

4.1.2.4. Assister

À deux reprises, des participants aux entretiens ont relaté des situations où la conseillère en emploi les assistait en leur fournissant des outils afin qu'ils s'informent d'eux-mêmes. Maria raconte : « *elle m'a donné plusieurs brochures pliées. Des choses avec l'information pour les nouveaux entrepreneurs, où je peux aller pour des séances gratuites, pour avoir de l'information, tout ça.* ». L'orientation choisie par l'intervenante a donc permis d'assister Maria dans sa démarche d'intégration du milieu entrepreneurial en respectant son rythme et son indépendance d'action. En présentant aux répondants concernés des outils qu'elle juge viables, la conseillère en emploi les assiste dans leur processus d'intégration, tant à travers le sujet de l'intervention que dans sa forme favorisant l'autonomie. C'est en ce sens qu'elle a donné à Adel certains outils qui lui ont servi lors de sa recherche d'emploi : « *Oui, elle m'a donné aussi des questions, comment faire une entrevue, des trucs comme une liste de questions qu'on doit poser à l'employeur à la fin de l'entrevue* ». Ainsi, en laissant Maria et Adel prendre en charge d'eux-mêmes certaines dimensions relatives à la poursuite de leur cheminement professionnel, la conseillère en emploi a inscrit son action dans un type d'intervention interculturelle visant l'*empowerment*¹⁸, (Montgomery et Agbobli, 2017), basée sur l'implication active et significative des personnes rencontrées (Dunst et Trivette, 1996 ; Kettunen *et al.*, 2003).

En somme, nous constatons que les rencontres d'intervention interculturelles ont, dans la plupart des cas, partiellement ou entièrement consisté en une transmission d'informations, bien que plusieurs personnes aient également mentionné avoir été conseillées ou avoir reçu des outils afin de se renseigner d'elles-mêmes. Rarement les intervenants se sont positionnés au premier plan de la démarche, ce que nos

¹⁸ La dynamique d'intervention basée sur l'*empowerment* est un « processus social à travers lequel les capacités des personnes à satisfaire leurs propres besoins, à résoudre leurs problèmes et à mobiliser les ressources nécessaires pour contrôler leur vie sont reconnues, soutenues et mises en valeur » (St-Cyr Tribble *et al.*, 2001, p.1).

répondants ont souligné apprécier : « *Ils ont expliqué tout et c'est à nous de décider ce qu'il faut faire. Ils ne peuvent pas dire "c'est mieux de faire un DEP ou un AEC". Ils ont expliqué la différence entre [les deux] et les points positifs et négatifs de chacun, et c'est nous qui va décider* » (Adel).

4.1.3 Internet : quel usage ?

C'est en corrélation avec le fait que « La majorité des activités humaines est désormais sous-tendue par les technologies de traitement de l'information et de la communication » (Ghernaoui-Hélie et Dufour, 2012, p. 33) que nous avons constaté, à partir de nos entretiens de recherche, que l'ensemble des rencontres d'intervention auxquelles ont participé nos répondants ont intégré l'usage d'Internet. Ce sont les intervenants qui en ont initié l'utilisation, via l'ordinateur de leur bureau. L'apport du Web à la relation d'intervention a varié selon l'orientation des rencontres, mais a permis, à tout coup, de soutenir la démarche d'intervention, de manière complémentaire aux échanges non-médiés entre les intervenants et les nouveaux arrivants.

4.1.3.1. Internet pour prendre en charge

Lors des rencontres dont la démarche était entièrement prise en charge par l'intervenant, seul ce dernier a utilisé Internet. Nos répondants, qui ont été témoins de cette utilisation, nous ont permis de comprendre que c'est via ce médium que les intervenants — occupant le rôle d'intermédiaire entre eux et les instances gouvernementales avec lesquelles ils doivent transiger afin de recevoir un soutien financier à la francisation — ont pu les aider en accédant aux plates-formes Web des ministères impliqués. « *Il [le technicien en travail social] a utilisé Internet pour trouver mon problème dans le site Apprendre le français du MIDI.* » (Asâad). Ainsi,

comme le soulignent Ghernaouti-Hélie et Dufour (2012, p. 16), « Internet est devenu progressivement le vecteur privilégié de la mise en relation des individus, des organisations et des États ». En supportant l'accès à une infinité de services (*ibid.*), Internet a permis aux intervenants d'aider rapidement certains répondants et ce, sans mettre fin à la rencontre en face à face ayant lieu au même moment avec ces derniers, leur donnant l'opportunité d'assister au processus visant à résoudre leur problématique, et facilitant ainsi leur participation à la démarche (Chiasson et Deschênes, 2007).

4.1.3.2. Internet pour documenter

Lorsque les intervenants ont renseigné les participants à notre recherche, nous constatons qu'en se servant de l'ordinateur pour accéder à Internet, ils ont été à même de nourrir la démarche d'intervention en allant chercher rapidement une information complémentaire à l'aide offerte lors des interactions en face à face non-médiées. Ainsi, lors de notre entretien avec Sayid, celui-ci, après avoir exposé que la conseillère en emploi l'avait questionné pour comprendre sa situation professionnelle et académique et son champ d'intérêt en la matière nous expliquait : « *Puis, elle m'a montré aussi le site du Québec, du Ministère du Québec, Repères, qui nous aide à trouver le marché du travail, le salaire potentiel et tout ça* ». Houmam a vécu une situation similaire avec le technicien en travail social. Quand il a eu un problème avec le transfert de son permis de conduire syrien auprès de la SAAQ, il a rencontré le technicien en travail social. Après avoir pris connaissance de la problématique et discuté avec Houmam des solutions potentielles, l'intervenant a cherché sur Internet pour trouver le nom et les coordonnées de la personne ayant le pouvoir de l'aider. Ainsi, l'utilisation du Web lors des rencontres d'intervention auxquelles ont participé les nouveaux arrivants interrogés a favorisé le partage de connaissances, d'informations et la création de savoirs (Ghernaouti-Hélie et Dufour, 2012), entre eux

et les intervenants, sur des sujets en lien avec leurs défis d'insertion professionnelle et d'autonomisation, jouant par le fait même un rôle au sein de leur processus d'intégration de fonctionnement (Abou, 1995).

4.1.3.3. Internet comme outil d'empowerment

Internet s'est également révélé un outil très convivial lors du quart des rencontres, permettant aux intervenants de montrer à nos répondants comment s'informer d'eux-mêmes. Par exemple, la conseillère en emploi a montré à Anjali comment chercher sur *Google Maps*, afin de lui permettre de prendre en compte l'emplacement des universités par rapport à son domicile lorsqu'elle décidera où étudier. Quant à Sayid, la conseillère en emploi lui a montré sur le site Repères comment faire une simulation de prêts et bourses, ce qu'il a estimé très utile : « *La simulation m'a aidé beaucoup parce qu'il y a des règles, certaines règles. Ça change beaucoup avec le type de personne. On ne sait jamais quel est le, le montant qu'on va recevoir ou ne pas recevoir. Alors oui, ça a aidé* ». En ce sens, cet usage de l'Internet a permis à certains répondants de s'impliquer activement, et ainsi, d'acquérir une plus grande autonomie face aux démarches qui caractérisent la situation pour laquelle ils ont choisi de consulter un intervenant du centre de francisation (Dunst et Trivette, 1996 ; Kettunen *et al.*, 2003). En s'inscrivant dans une pratique basée sur l'*empowerment*, l'usage du Web a contribué à partager le pouvoir entre les intervenants et certains répondants, et est par le fait même devenu pour ces nouveaux arrivants, un outil de prise en charge de leur situation (Chiasson et Deschênes, 2007).

4.1.3.4. Internet et rencontres d'intervention : une appréciation globalement positive

La large majorité des répondants ont présenté Internet comme une ressource aidante. Ceci dit, certaines personnes ont souligné préférer le support papier, principalement pour sa convivialité. Maria a souligné « *prendre plus le temps de lire, après la rencontre* », si la documentation qu'on lui remet est en format papier. Nous supposons que l'abondance d'information que renferme le Web (Ghernaouti-Hélie et Dufour, 2012), jumelée au fait que le contenu utile à nos répondants dans le cadre de la rencontre d'intervention soit généralement disponible dans une langue dont ils n'ont pas la pleine maîtrise puisse en inciter certains à préférer le support papier. Luis affirme : « *L'ordinateur, c'est bon, mais le papier je peux le regarder beaucoup de fois.* ». Pourtant, il serait possible de dire la même chose d'une page Web, qui peut être consultée autant de fois que désiré (*ibid.*). Considérant que Luis est en apprentissage du français, nous pensons que retrouver l'information sur Internet puisse lui paraître plus laborieux que de consulter la même page en format imprimé. Aussi, suite aux rencontres, nous estimons que le caractère plus ciblé de la documentation papier puisse être en cause dans le fait que Maria préfère se renseigner à partir de celle-ci avant de consulter Internet (Ghernaouti-Hélie et Dufour, 2012). « *Pour moi, j'aime mieux le papier ! Je vais lire le papier et après je vais aller sur Internet pour plus d'information* ».

Pour d'autres nouveaux arrivants consultés, comme Anjali, au contraire, c'est la possibilité pour Internet de « véhiculer rapidement de grandes quantités d'information » (Ghernaouti-Hélie et Dufour, 2012, p. 16) qui en fait la source de renseignement la plus aidante : « *[...] je pense qu'il y a beaucoup d'informations sur l'Internet. Et, si vous avez un papier, c'est o.k., mais sur l'Internet, il est très facile et il y a plus d'information* ». C'est aussi à cette possibilité de mise en relation à une quantité infinie d'information qu'offre le Web (*ibid.*) que réfère Sami quand il dit de la conseillère en emploi que « *même si elle est bien préparée, elle ne connaît pas*

toutes les choses. Elle a besoin d'Internet ». L'usage d'Internet offre en ce sens une plus-value à la relation d'intervention orientée vers le partage d'outils et de connaissances, selon ces participants. Leur discours rejoint à cet effet les conclusions de la méta-étude de Fogel, van der Vaart et Reips (2017) qui, rappelons-nous, se penchait pour sa part spécifiquement sur les relations d'intervention auprès d'adultes présentant des troubles psychologiques, et qui observait que l'usage d'Internet lors de relations en face à face engendrait un bénéfice supplémentaire.

4.1.3.5. Internet : support complémentaire à la relation en face à face

Au final, les nouveaux arrivants ayant participé à notre projet de recherche n'ont pas fait usage d'Internet pour prolonger leur relation avec un intervenant de Pauline-Julien à distance, par l'usage du courriel par exemple, suite à leurs rencontres. Aussi, lors du stage que nous avons effectué au printemps 2017, certains intervenants nous disaient faire usage d'images et de traducteurs en ligne pour faciliter la compréhension entre eux et les étudiants du centre avec lesquels ils entraient en relation. Ce n'est cependant pas une réalité à laquelle nous avons eu accès via nos entretiens puisqu'aucun des participants n'a mentionné avoir fait usage d'Internet de cette manière au cours des rencontres d'intervention qu'il a vécues. Aussi, Internet a-t-il, en ce sens, davantage servi le propos de la rencontre (reconnaissance de la compétence professionnelle, obtention ou maintien de revenus de soutien à la francisation, etc.) que la relation entre les intervenants et nos répondants, à proprement dit. Nous estimons cependant qu'en permettant de transmettre rapidement et de n'importe où une grande quantité d'information et d'outils utiles à l'intégration des nouveaux arrivants (Hiller et Franz, 2004), Internet a constitué un support complémentaire important à la communication en face à face qui a caractérisé les rencontres. Associée à un ensemble de repères symboliques, verbaux, non-verbaux et émotionnels, la communication en face à face constitue un élément dont il convient à

présent de discuter, à commencer par la question de la langue (Lewandowski *et al.*, 2009).

4.1.4. La barrière de la langue

D'après une étude longitudinale menée par Statistique Canada (2005) auprès de la population immigrante, la barrière de la langue constitue la deuxième plus importante difficulté rencontrée par ces personnes depuis leur arrivée au Canada¹⁹. La prégnance de cet obstacle s'est vue confirmée lors des relations d'intervention qu'ont co-construites nos répondants au sein de rencontres avec la conseillère en emploi ou le technicien en travail social du centre de francisation Pauline-Julien. Lorsque nous leur avons demandé s'ils avaient trouvé certaines choses plus difficiles lors des rencontres, les nouveaux arrivants interrogés ont majoritairement évoqué la langue quand ils ont répondu par l'affirmative à notre question. Luis a exposé qu'il était ardu de « comprendre tout, mais pour la langue. » « *J'ai compris 90 %, mais peut-être que 10 % était un peu difficile. [...] En général, je pense que je dois améliorer mon français.* », a-t-il mentionné. Tout comme Luis, Sayid évoque une difficulté « *peut-être au lien de langage académique. Il y avait des mots [plus difficiles], mais c'est pas grave.* ». Dans les deux cas de figure présentés, les difficultés linguistiques que nomment les participants au projet sont rapportées à leur maîtrise de la langue française, et ne concernent qu'une partie du discours de l'intervenante jugée plus laborieuse à comprendre. Ainsi, nous constatons que Luis et Sayid présentent ces difficultés comme un obstacle surmontable. Cependant, pour Zahra, une autre participante, la dimension linguistique de la rencontre semble s'ériger en une forme de complication plus importante. Elle mentionne que la méconnaissance de la langue anglaise de la conseillère en emploi a nui au déroulement de l'intervention ; d'une

¹⁹ La première difficulté étant associée à l'obtention d'un emploi correspondant à leurs compétences (Statistique Canada, 2005).

part lors des démarches pour résoudre la problématique pour laquelle elle l'avait consultée :

Mais, seulement, à mon avis, le problème c'est qu'il faut qu'une personne qui aime intervenir, il faut parler l'anglais et le français. Les deux. Pas seulement le français. [le technicien en travail social], c'est mieux. Il parle, il est bilingue. Et, il a beaucoup d'expérience sur sa matière et il m'a aidée beaucoup. Beaucoup, vraiment. Mais, [la conseillère en emploi] elle est bonne, mais elle ne pas parler l'anglais. Et, c'est sa faute. À mon avis, c'est grande faute. Mais, quand vous ne pouvez pas parler langue, quand vous ne pouvez pas écrire l'anglais, vous perdez quelque chose. Par exemple, je lui ai demandé de connecter avec une institut, mais la responsable, la secrétaire, parlait l'anglais. Chloé m'a donné le téléphone et je parler avec elle.

Mais aussi, concernant la compréhension qu'a eue l'intervenante de sa situation : « *Oui. Le problème c'est, quand je ne compris bien une question, [le technicien en travail social] expliquer en anglais. Oui. Mais, [la conseillère en emploi] ne pas parler l'anglais. Elle essayer de me comprendre, mais c'est, il y a, plus difficile* ». Pour Zahra, c'est en quelque sorte la capacité de l'intervenante à lui venir en aide qui est remise en cause de par son incapacité à parler anglais, engendrant un bris de communication entre les deux femmes, et entre l'intervenante et le monde extérieur à la rencontre ayant un potentiel d'impact sur l'intervention. Le témoignage de Zahra illustre bien, en ce sens, le rôle que peut avoir le partage d'une langue commune dans l'établissement d'une relation de confiance entre les interlocuteurs lors de dynamiques interactionnelles en contexte d'interculturalité (Cohen-Emerique, 2015).

Ainsi, la barrière de la langue est souvent nommée comme l'un des principaux obstacles à l'accès aux services pour personnes immigrantes offerts par les intervenants des diverses institutions sociales et communautaires (Vatz-Laaroussi, 2008). En ce sens, les propos de nos répondants font écho à ce que nomment de nombreux intervenants. Selon Vatz-Laaroussi (2008), les difficultés linguistiques,

lors de rencontres d'intervention, peuvent engendrer chez les personnes immigrantes impliquées, une forme de repli sur soi, les coupant de ces ressources sociales. Et cette fracture peut, conséquemment, accentuer la pression et les contraintes relatives aux défis liés à leur trajectoire migratoire (*ibid.*). La manière de s'exprimer des intervenants et la co-présence des acteurs des rencontres sont ressorties de nos entretiens comme des variables de la dynamique relationnelle ayant le pouvoir de pallier aux difficultés linguistiques vécues.

4.1.4.1. *Le trio accent, vitesse, répétition et vocabulaire simple*

Les comportements linguistiques caractérisant les échanges entre les intervenants de Pauline-Julien et nos répondants, lors des rencontres d'intervention, peuvent être appréhendés à partir de ce que Porquier (1984) nomme la communication *exolingue* et qui intègre toute « interaction verbale en face à face caractérisée par des divergences significatives entre les répertoires linguistiques respectifs des [interactants] et qui se donne pour objet l'étude de l'aspect linguistique de la communication interethnique et interculturelle » (Giacomi et Hérédia, 1986, p. 9).

Giacomi et Hérédia (1986) soulignent différents comportements qui lorsque rapportés à l'objet de notre recherche, sont révélateurs du niveau de compétence linguistique des intervenants en situation d'interaction exolingue, et par le fait même, selon nous, de celui de nos répondants, en ce que notre démarche implique qu'ils aient été à même d'identifier les stratégies communicationnelles langagières rendant le discours de leur interlocuteur plus clair et accessible.

En effet, plus du quart des nouveaux immigrants qui ont participé à nos entretiens ont souligné différents éléments liés à la manière de s'exprimer des intervenants, ayant influencé leur facilité à les comprendre. Nour mentionne toujours bien comprendre le technicien en travail social, « *Parce que, il parle lentement. Il parle lentement, il*

parle bien, et eh, lentement, lentement. ». Zahra dit la même chose de la conseillère en emploi, indiquant tout de même qu'il serait, selon elle, encore plus facile de se comprendre si elle parlait l'anglais : « *Elle essayait d'expliquer en mots simples. Elle parlait lentement. Mais, c'est mieux qu'elle puisse parler l'anglais. C'est plus rapide.* ». Ainsi, il est possible de comprendre que le choix de mots adaptés à la connaissance de la langue de la personne immigrante doit également être considéré afin de favoriser la discussion lors de l'intervention. De plus, lorsque subsiste une incompréhension, répéter peut également jouer un rôle positif : « *Moi, je pas compris ça, il répond, il répète toutes les phrases, il répète trois fois [rire]. Oui, il parle lentement.* » (Nour). Il semble que la question de l'accent pose une difficulté supplémentaire à la compréhension des propos des intervenants, mais que la vitesse et le choix des mots puissent, dans ce cas, en atténuer ou en renforcer l'incidence. Lors de notre entretien avec Sami, ce dernier nous mentionnait :

[...] personnellement, parce que c'est entre nous, [la conseillère en emploi] parle simplement. Mais, [le technicien en travail social] est un peu, avait un accent québécois, et parfois c'était difficile pour les gens parce que pour moi, pour la première fois, au niveau 5, il parlait vite et je n'ai pas compris quel est son rôle.

En effet, tant le débit plus lent utilisé par les deux intervenants que la décision du technicien en travail social de répéter les termes incompris par les nouveaux arrivants avec qui il interagit peuvent être identifiés comme des stratégies de facilitation exolingues « liées au désir de réussite — et à la réussite effective — de la communication » (Glacom et Hérédia, 1986, p. 18). Aussi, en utilisant un registre de langue simplifié, la conseillère en emploi met en place ce que Glacom et Hérédia (1986, p. 16-17) nomment une stratégie préventive, en ce qu'elles constituent des « tentatives d'ajustement » visant à rendre le « discours au maximum compréhensible ».

4.1.4.2. Rencontres en face à face pour une meilleure compréhension

En plus des stratégies linguistiques mises à contribution au sein des dynamiques interactionnelles caractérisant les relations d'intervention au centre Pauline-Julien, la co-présence des acteurs participerait aussi à dépasser la barrière de la langue, aux dires de nos répondants. En effet, la moitié des nouveaux arrivants qui ont participé à nos entretiens ont souligné qu'en comparaison aux modes de communication technologiquement médiés, la relation de face à face était favorable à leur compréhension des propos de l'intervenant. Hiérarchisant les niveaux de difficulté associés à la communication orale et écrite pour les apprenants de la langue française, Zahra mentionne : « *Parfois écrire, c'est difficile en français. Parfois c'est mieux parler. C'est plus facile !* ». Même au niveau des modes de communication orale, il semble que nos répondants préfèrent interagir en personne : « *Parfois, au téléphone, il y a des malentendus.* » (Sami). Selon Adel, en face à face, « *pour l'interaction, c'est plus facile. Pour l'échange des idées et pour que le conseiller comprenne bien ce que l'autre personne veut. [...] Pour que la conseillère assure que le demandeur comprenne aussi* ».

Effectivement, en intégrant des composantes qui lui sont spécifiques, la relation en face à face se dégage des formes de communication à distance, verbales ou écrites (Samovar et McDaniel, 2015). Elle offre aux interactants des repères non-verbaux, inextricablement reliés à l'usage du langage (*ibid.*). Selon les participants à nos entretiens, les rencontres interculturelles en face à face, en offrant des moyens supplémentaires d'exprimer leur pensée aux acteurs de la relation à travers la communication non-verbale, contribuent à leur permettre de se comprendre mutuellement. Par exemple, en considérant son niveau de connaissance du français, Maria estime préférable que la rencontre se déroule en face à face :

C'est parfait parce qu'on ne parle pas bien le français, encore. Pas encore. On est en train d'apprendre la langue. Parler en français, dans le téléphone, oui, c'est très difficile. Et, le contact, face à face, on peut aussi exprimer des choses avec notre corps, notre expression corporelle, visage, tout ça. Et les personnes, peut-être, peuvent comprendre ce qu'on ne peut pas dire avec les mots.

Ainsi, l'interprétation des messages lors de rencontres d'interventions en face à face se voit facilitée par la présence de signaux non-verbaux (Lewandowski, 2009). En proposant un nombre plus important de repères — dont les expressions faciales, la posture, les mouvements, les contacts visuels et corporels et le paralangage (Samovar et McDaniel, 2015) — que la communication technologiquement médiée, la communication en face à face offre un appui aux paroles et permet ainsi aux intervenants et nouveaux arrivants que nous avons interrogés de se comprendre plus facilement (Lewandowski *et al.*, 2009). En effet, si Samovar et McDaniel (2015) présentent les comportements non-verbaux en situation d'interaction interculturelle, comme pouvant être à l'origine de malentendus, nos répondants ont pour leur part souligné que ces derniers permettaient de supporter et clarifier les informations verbalement transmises (Lewandowski *et al.*, 2009). Luis a mentionné qu'il était plus facile de se comprendre en personne, « *parce que on peut faire les mouvements avec les mains* ». Pour sa part, Anjali affirme : « *Je besoin les expressions du visage pour comprendre.* ». Au final, les résultats de nos entretiens auprès de nouveaux arrivants qui étudient à Pauline-Julien montrent l'importance de la co-présence des acteurs lors de relations d'interventions interculturelles en centre de francisation, de par sa capacité à engendrer des repères extérieurs au langage (Samovar et McDaniel, 2015).

4.1.5. L'établissement d'une proximité et d'une relation de confiance

Outre la langue empruntée lors des rencontres d'intervention, il semble que l'établissement d'une relation de proximité et de confiance soit ressorti comme une dimension centrale de la dynamique relationnelle établie entre les intervenants de Pauline-Julien et les participants à nos entretiens. Pour l'ensemble des nouveaux arrivants que nous avons consultés, l'accessibilité des services, mais surtout la possibilité de rencontrer les intervenants individuellement et en personne a facilité l'établissement d'une proximité et d'un lien de confiance.

Deux répondants ont souligné avoir grandement apprécié la disponibilité dont a fait preuve à leur égard le technicien en travail social. Zahra, afin de nous faire part de son appréciation de la rencontre affirme : « *Il était très bon. J'ai pris un rendez-vous. J'ai demandé un rendez-vous. Et, [le technicien en travail social], [...] Il était toujours disponible.* ». En rendant accessible l'aide offerte et ce, malgré le déclin des ressources disponibles pour la francisation et l'intégration per capita (MQF, 2016), le technicien en travail social démontre aux nouveaux arrivants son désir d'aider, et son intérêt pour leur réalité. C'est en ce sens qu'il contribue à établir un lien de proximité avec ces derniers (Saillant, *et al.*, 2009).

Ainsi, si « le travail des intervenants repose en grande partie sur l'esprit de l'accueil », il se fonde aussi grandement « sur le rapprochement par l'établissement du lien » (*ibid.*, p. 47). Si Saillant, Châteauneuf, Cognet et Charland (2009) placent l'accompagnement en face à face au centre de la construction d'un rapprochement entre les personnes immigrantes et les intervenants, les participants à nos entretiens évoquent également son rôle prépondérant dans l'établissement d'une proximité entre eux et la conseillère en emploi ou le technicien en travail social du centre. Pour Sayid, le fait de se rencontrer en personne enrichit la rencontre d'intervention en ce que cela permet d'accéder à différentes dimensions de la relation, dont la dimension émotionnelle, autrement inaccessible :

Ah, non. C'est toujours mieux, peut-être en personne. Parce que, tu peux comprendre comment les personnes réagissent à certaines choses. Ils peuvent comprendre les sentiments. Est-ce que c'est urgent ou quelque chose. Je ne pense même pas, il y a des choses qui, on ne peut pas l'exprimer par téléphone ou par message. Oui, oui. C'est toujours mieux d'être en face à face.

Ainsi, l'extrait précédent reflète que, contrairement aux rencontres d'intervention à distance, technologiquement médiées, la co-présence permet «une forme de proximité physique et émotionnelle qui est censée favoriser la familiarisation, l'établissement de repères, la reconstruction des liens communautaires et familiaux, de même que l'intégration.» (Saillant, *et al.*, 2009, p. 61).

La contribution du caractère co-présentiel de la rencontre à l'établissement d'une proximité relationnelle entre les intervenants et les nouveaux arrivants est palpable au sein du discours de Luis qui affirme : « *Je peux parler un peu plus comme je suis en personne, que quand je suis au téléphone, c'est [alors] très difficile* ». Ainsi, il apparaît que d'être en face à face lors des rencontres d'intervention engendre une proximité assez importante pour qu'une relation de confiance s'établisse entre Luis et la conseillère en emploi, lui permettant de se dévoiler, d'être lui-même. Si la création d'un lien de confiance est d'une haute importance pour toutes relations d'aide, Rinfret-Raynor, Lesieux, Brodeur et Dugal (2015) soulignent qu'elle l'est d'autant plus lors de rencontres auprès de personnes immigrantes.

Effectivement, en plus de constituer une composante essentielle du bon déroulement de la relation d'intervention (Samovar et McDaniel, 2015), l'établissement d'un lien de confiance peut avoir une influence majeure sur le processus d'intégration des nouveaux arrivants (Béji et Pellerin, 2010). Alors que l'information en provenance des réseaux institutionnels des nouveaux arrivants, comme les centres de francisation, s'avère plus cohérente et donc plus convergente que celle en provenance de leurs réseaux informels (*ibid.*), c'est vers les réseaux auxquels ils auront le plus confiance

que ces derniers se tourneront pour se documenter. En outre, la qualité de cette information se révèle essentielle pour l'intégration socio-professionnelle des nouveaux arrivants (Monge et Contractor, 2000).

La majorité des nouveaux arrivants ayant participé à nos entretiens ont souligné, de manière indirecte, que s'était établie une relation de confiance entre eux et l'un ou l'autre des intervenants, à travers la dynamique relationnelle les reliant. Ainsi, bien que la rencontre en face à face entre Adel et la conseillère en emploi était liée à son cheminement professionnel et académique, celui-ci nous a confié avoir discuté d'un sujet plus sensible avec elle, témoignant de la proximité établie entre eux, et de sa confiance à l'égard de l'intervenante : « *J'avais le courage pour lui dire des choses privées, des secrets. Des choses que je souffre, peut-être, comme un nouveau arrivant ici. Elle a compris tout ça* ». Le fait qu'Adel souligne la difficulté avec laquelle il parle de ses souffrances, et la compréhension dont a fait preuve l'intervenante met en lumière le lien de confiance qui les unit. D'autres étudiants ont pour leur part plus spécifiquement lié le fait que la relation d'intervention se soit déroulée en personne et la construction d'une relation de confiance, sans pour autant directement y faire référence. Pour Sami, le face à face, « *ça apporte quelque chose de plus [...] il y a, je ne sais pas comment on peut dire ça. Quand on voit, on peut partager* ». C'est donc de rencontrer l'intervenant en personne qui permet à Sami de se sentir en confiance pour raconter ce qu'il vit. Pour sa part, Anjali affirme : « *Je préférer ça [une rencontre en personne] parce que oui, si je oublier quelque chose, je pense que téléphoner ou Internet, je suis pas confortable pour poser les questions* ». Ne se prononçant pas sur l'atteinte d'une proximité avec la conseillère en emploi, elle met par contre au clair qu'elle aurait de la difficulté à créer un lien de confiance en cas de rencontres technologiquement médiées.

Également, il semble que le caractère individuel des rencontres d'intervention ait favorisé l'établissement d'un lien de confiance entre nos répondants et les

intervenants du centre. « [...] quand vous parlez comme ça, en individuel, vous compris que la personne fasse attention à toi », expose Zahra. Ainsi, comme le soulignent Pelchat, Campeau et Thomassin (2009), les rencontres individuelles avec un intervenant peuvent constituer des moments privilégiés permettant à nos répondants de se sentir entourés et soutenus. En ce sens, Oumam explique : « Peut-être dans la classe, il y a des choses générales qu'ils peuvent nous dire, mais chaque personne a un cas spécial dont il faut discuter », réaffirmant son besoin et celui des autres, de se retrouver en privé avec un intervenant pour discuter de la situation qui lui est propre. Les propos de Sayid abondent dans le même sens : « Alors, oui. Il y a des choses que tout le monde n'aime pas que les autres sachent. Alors, oui, peut-être la confidentialité. [...] Et peut-être, les autres aiment plus être seuls quand ils apprennent des conseils sur ça ». Pour se sentir en confiance, le caractère confidentiel que permettent les rencontres individuelles semble essentiel aux yeux des participants à nos entretiens. Si certains modèles d'intervention comme le modèle ethnopsychiatrique de Devreux et Nathan intègrent la participation de membres de l'entourage de la personne immigrante afin de faire écho à sa vision collective-communautaire de la notion de soi et de personne (Kalanga Wa Tshisekedi et Legault, 2008), aucun des individus que nous avons interviewés n'a exprimé le désir de se voir accompagné de proches lors des rencontres. Ceci dit, nous ne les avons pas explicitement questionnés à ce sujet.

Au final, comme le soulignent McAll, Tremblay et Le Golf (1997, p. 91), l'établissement d'une relation de confiance occupe un rôle central face à au développement d'une « réelle communication » lors de rencontres d'intervention. Favorisé par la disponibilité des intervenants (Saillant, *et al.*, 2009), la co-présence lors de la rencontre (*ibid.*) et son caractère individuel (Pelchat, Campeau et Thomassin, 2009), l'établissement d'une relation de confiance a contribué à ce que les participants à nos entretiens se sentent à l'aise de partager leur réalité avec les intervenants du centre Pauline-Julien, ce qui a pu faciliter leur processus d'intégration

socioprofessionnel (Béji et Pellerin, 2010). Ceci dit, malgré la proximité et la confiance que les intervenants et les nouveaux arrivants ont pu construire à travers leur relation, des rapports de force inhérents à la dynamique relationnelle qui les unit traversent la rencontre.

4.1.6. Positionnement des interactants

Effectivement, à travers les rencontres d'intervention interculturelle, et l'orientation que ces dernières empruntent, se crée une dynamique relationnelle qui positionne l'intervenant et la personne immigrante, acteurs de la dyade, l'un face à l'autre. Appelant à la fois à considérer le contexte macroscopique de la rencontre et l'identité des acteurs en présence, le positionnement des interactants représente une thématique qui se situe aux confluent des trois dimensions interreliées et interdépendantes de la relation d'interculturalité segmentant notre analyse (Stoiciu, 2011). Si nous avons choisi de le présenter au regard de la dynamique relationnelle en jeu, c'est parce que nous considérons qu'il ne peut y avoir positionnement qu'à partir du moment où les ancrages de chacun sont mis en relation à travers la rencontre. En effet, les ancrages, statuts et pouvoirs différents de chacun s'érigent, à travers la relation de communication interculturelle qui les unit, en une dynamique relationnelle comportant des rapports de force (Cohen-Emerique, 1993 ; Sorrells, 2013).

Il ressort des témoignages des participants à la recherche que la relation d'intervention qu'ils ont vécue les a à tout coup positionnés dans un rapport aidant/aidé avec les intervenants. Ce positionnement instaure un rapport hiérarchique entre les acteurs de la relation, où l'intervenant occupe le rôle du sujet connaissant, en contrôle du savoir (Sorrells, 2013). Un extrait tiré de notre entretien avec Tisha, au sujet du passage de la conseillère en emploi dans sa classe en témoigne : « *Quand j'ai un doute, je lever ma main et elle a une solution pour ça* ». Ainsi, les propos de Tisha

font écho au fait que nos positionnements ont un impact sur notre manière de faire sens de la réalité et sur nos agissements (Sorrells et Sekimoto, 2016). Se représentant comme une personne aidée à travers le contexte de sa présence en classe, en centre de francisation montréalais, et le rapport établi entre elle et la conseillère en emploi, Tisha questionne cette intervenante afin de solutionner certaines problématiques propres à sa réalité. Infirmière de profession dans son pays natal, nous pouvons présumer qu'elle y ait occupé une position d'aidante, ce qui nous permet de mettre en perspective son positionnement d'aidée, par rapport à la conseillère en emploi. La situation de Tisha illustre donc le fait que les relations de pouvoirs et de privilèges sont à redéfinir à travers chaque relation, en fonction de leur contexte (*ibid.*).

Aussi, le discours de certains répondants atteste que lorsque l'orientation de la rencontre ne leur permet qu'un faible niveau d'*empowerment* face à la démarche (prise en charge de la difficulté par l'intervenant), la différence de pouvoir entre l'aidant et l'aidé semble alors plus prégnante. Les intervenants sont perçus comme détenant le pouvoir de résolution de la problématique vécue. « *Il [le technicien en travail social] a cherché tout de suite une raison, les raisons détaillées de mon problème que j'ai, que je n'ai pas trouvé moi-même [...]. Il a tout de suite trouvé quel est le problème. C'est très intelligent* » (Asâad). Aussi, bien que la capacité des intervenants à assister les nouveaux arrivants face aux problématiques qu'ils rencontrent puisse être associée à leur position professionnelle de technicien en travail social ou de conseillère en emploi, nous constatons, à travers l'extrait précédent, que c'est aux qualités personnelles de l'intervenant qu'Asâad attribue son aptitude à l'aider. Bien que nos participants ne fassent pas état de tensions relatives aux relations d'intervention qu'ils ont vécues à Pauline-Julien, l'extrait précédent nous permet de penser qu'ils ne perçoivent pas toujours que leur positionnement l'un face à l'autre (rapport aidant/aidé, notamment) puisse être à l'origine de différences de pouvoir entre eux (Sorrells, 2013), ce dont pourrait bénéficier la relation (Cohen-Emerique, 1993).

De plus, nos entretiens ne nous permettent pas de constater si les intervenants ou les nouveaux arrivants ont conscience de l'existence d'autres rapports (dominant/dominé, développé/sous-développé, minorité/majorité, pour ne nommer que ceux-ci) ayant le potentiel d'entrer dans la dynamique identitaire établie entre eux, exception faite de leur position d'immigrants et de natif. En effet, deux participants ont fait état de leur statut d'immigrant pour expliquer la disparité entre leur connaissance de certains éléments propres à la société québécoise et celle de l'intervenant, et conséquemment des différences de pouvoir entre eux. À ce propos, Sayid mentionne que « *c'est nécessaire [de rencontrer un intervenant] pour un immigrant qui vient d'arriver, qui ne sait rien de ce qui se passe autour de lui. Je crois que oui, elle [la conseillère en emploi] nous a aidés beaucoup* ». Sami abonde dans le même sens lorsqu'il exprime :

[...] comme un immigrant, c'est pas facile. J'ai vécu dans mon pays 33 ans, et j'ai vécu un an ici donc. Je veux trouver toutes les solutions. Dans un an, c'est pas possible. Notre langue, c'est différent. Toutes les choses sont différentes. On a besoin de quelqu'un qui nous aide, qui nous montre la voie, le trajet, je sais pas.

Nos entretiens nous permettent donc de constater que les répondants ont conscience du rapport natif/immigrant établi entre eux et les intervenants de Pauline-Julien, du fait que ce rapport est à l'origine de la construction de leur relation et du positionnement aidant/aidé qu'il engendre. Nous pouvons donc en déduire que leur manière d'appréhender la rencontre et d'interagir est influencée par le fait qu'ils se positionnent comme immigrants, ce que favorise le contexte d'intégration de la rencontre. Il nous est cependant impossible de savoir si les intervenants ont également conscience de leur positionnement et de son impact sur la communication.

4.1.7. En somme

Au cours de cette section, nous nous sommes intéressée à l'interprétation que font les nouveaux arrivants que nous avons interrogés dans le cadre de nos entretiens de recherche, de la dynamique relationnelle caractérisant les rencontres d'intervention qu'ils ont co-construites avec des intervenants du centre Pauline-Julien. Ceux-ci ont présenté les rencontres d'intervention qu'ils ont vécues comme des rencontres d'aide. Qu'elles aient eu pour objet de les assister dans leurs communications avec différentes instances gouvernementales, ou à faire reconnaître leurs diplômes et compétences professionnelles, elles ont par le fait même participé à leur processus d'intégration (Abou, 1995. Schnapper, 2007). Ces rencontres d'intervention ont connu une orientation variable. Si certains participants nous ont exposé avoir reçu des outils leur octroyant une autonomie d'action importante face à la résolution de leur problématique, d'autres ont au contraire affirmé que les intervenants l'avaient entièrement prise en charge. Il semble que le niveau de connaissance du français des nouveaux arrivants ait influencé l'orientation privilégiée par les intervenants (Ralalaitiana et Valtz Laaroussi, 2015).

Force est de constater que la dynamique relationnelle établie entre les intervenants du centre Pauline-Julien et nos répondants se voit influencée par les voies de communication interpersonnelles de face à face (Saillant *et al.*, 2009) et technologiquement médiées (Agbobli et Kane, 2014) qu'elles empruntent. Les étudiants du centre que nous avons interrogés ont fait valoir leur point de vue face au fait d'avoir communiqué en personne et individuellement avec les intervenants, et face à l'usage des technologies médiatiques qui ont par moment caractérisé leurs interactions. Aussi, pratiquement toutes les rencontres d'intervention ont intégré l'utilisation d'Internet via l'ordinateur, de manière concomitante à la co-présence des acteurs de la relation. Bien que ceux-ci n'aient pas interagi à distance via Internet, son

usage lors des rencontres a contribué à intégrer plus activement nos répondants face à la démarche d'aide (Chiasson et Deschênes, 2007).

Les nouveaux arrivants qui ont participé à notre projet ont interprété la barrière de la langue comme l'obstacle le plus important à l'établissement d'une relation auprès des intervenants. Toutefois, il apparaît que différentes stratégies linguistiques dont ont fait usage la conseillère en emploi et le technicien en travail social (répéter, parler lentement, utiliser un vocabulaire simple), aient facilité la communication exolingue entre eux (Giacomi et Hérédia, 1986). Il semble que le fait que les rencontres se soient déroulées en personne ait également aidé les nouveaux arrivants à comprendre le discours des intervenants en leur fournissant des repères non-verbaux sur lesquels s'appuyer (Lewandowski, 2009 ; Samovar et McDaniel, 2015). Le caractère co-présentiel, mais aussi individuel des rencontres (Saillant, *et al.*, 2009 ; Pelchat, Campeau et Thomassin, 2009), et la disponibilité des intervenants (Saillant, *et al.*, 2009) ont également grandement favorisé l'établissement d'une relation de proximité et de confiance entre ces derniers et les participants à nos entretiens.

Le positionnement des intervenants et des nouveaux arrivants l'un face à l'autre, s'est vu caractérisé, à travers les relations d'intervention les unissant, par des rapports aidant/aidé et natif/immigrant qui ont institué des dynamiques de pouvoir entre eux (Cohen-Emerique, 1993 ; Sorrells, 2013). Si ce positionnement — dont ont conscience les participants à nos entretiens — est constitutif de chaque rencontre, il nous rappelle également l'influence prégnante des contextes historiques, sociaux, politiques et organisationnels (Sorrells, 2013), mais aussi de l'identité des acteurs en présence (Cohen-Emerique, 1993), sur la relation d'intervention auxquels nous devons encore nous attarder.

4.2. Une rencontre avec : les acteurs en présence

Si nous nous sommes jusqu'alors intéressée aux constituants de la dynamique interactionnelle intervenant-immigrant ayant émergé de nos entretiens de recherche, il convient à présent de nous attarder aux acteurs de la dyade d'intervention interculturelle, sujets en action, créateurs de sens et co-constructeurs de leur relation (Laquerre, 2013). C'est depuis le point de vue des nouveaux arrivants interviewés que nous abordons à présent les attitudes adoptées par les intervenants lors des rencontres, et leur influence sur la relation d'intervention. Nous nous arrêterons par la suite à analyser les éléments relatifs au cadre de référence des nouveaux arrivants, qui sont ressortis de nos entretiens et qui ont été engagés dans leur manière d'être et de communiquer avec les intervenants (Laquerre, 2013, p. 82 en référence à Lipiansky, 1989). Finalement, nous nous intéresserons aux attentes de nos répondants face aux intervenants.

4.2.1. Des attitudes d'intervention favorables à la relation

Les nouveaux arrivants que nous avons interrogés dressent une interprétation très positive des relations co-construites avec les intervenants du centre Pauline-Julien. Aussi, ils évoquent différentes manières d'être adoptées par les intervenants lors des rencontres d'intervention, qu'ils lient à son bon déroulement, et qui peuvent être rapportées aux attitudes à privilégier en situation de communication interculturelle dont fait état Cohen-Emerique (1993). Si cette théoricienne préfère la notion d'« attitude » à celle de « compétence », c'est que cette dernière ne permet pas de considérer « les contextes dans lesquels se déroulent la communication et les statuts des protagonistes » (Cohen-Emerique, 2015, p. 166). Ainsi, plutôt que de dégager différents traits de caractère généraux et figés considérés propices à la communication interculturelle, nous nous attarderons, à partir des entretiens que nous avons menés, à

comprendre si et dans quelle mesure les intervenants ont manifesté des attitudes facilitant le déroulement de la rencontre, dans les limites du contexte de l'intervention interculturelle en centre de francisation, et des positionnements des acteurs de la dyade. Nous nous arrêterons donc sur l'écoute, le respect, la formalité et l'accueil, et, finalement, l'ouverture dont ont fait preuve les intervenants lors des rencontres, afin d'analyser les répercussions de ces attitudes sur le déroulement de la relation d'intervention.

Malgré qu'à partir du paradigme constructiviste-interprétatif depuis lequel nous abordons le réel, nous considérons que les nouveaux arrivants et les intervenants participent communément à la construction de leur réalité, et qu'ils ont de part et d'autre une influence sur le déroulement de la relation (Laquerre, 2013), les témoignages que nous avons reçus ne nous permettent pas de connaître les attitudes adoptées par les personnes immigrantes lors des rencontres. Notre méconnaissance de cette dimension de la rencontre s'institue donc comme une limite de notre recherche.

4.2.1.1. Le respect

La première attitude nécessaire au bon déroulement de la relation nommée par Cohen-Emerique, est celle du respect ; le respect de l'autre, en tant que personne, mais également « de sa vision du monde, de son système de valeurs, de ses besoins » (Cohen-Emerique, 1993, p. 71). Effectivement, les nouveaux arrivants qui ont participé à nos entretiens de recherche ont identifié cette attitude à plusieurs reprises comme jouant un rôle primordial lors des rencontres. À titre d'exemple, lorsque nous avons demandé à Luis ce qu'il avait pensé de la manière dont l'intervenante avait interagi avec lui, il nous a répondu : « *Euh, très, très bien, parce que avec beaucoup de respect pour moi, pour ma personne et pour ma situation. Elle est sérieuse. Elle a pris sérieusement la situation. J'ai trouvé très, très bien la rencontre.* ». Ainsi, Luis

identifie ce respect que lui confère la conseillère en emploi comme essentiel au bon déroulement de la relation qui s'établit entre eux. En insistant sur le sérieux avec lequel sa situation comme sa personne ont été considérées durant la rencontre, Luis rejoint le propos de Cohen-Emerique (1993) qui souligne que le respect doit passer par la reconnaissance non-essentialisante de toutes les facettes de l'identité de la personne immigrante, en tant qu'entité évolutive complexe, mais également par la reconnaissance de la spécificité de sa trajectoire migratoire. C'est aussi ce respect de l'altérité qui est à l'origine de la capacité de l'intervenant à développer et maintenir une attitude d'écoute compréhensive (*ibid.*).

4.2.1.2. L'écoute

Au fondement de la capacité de l'intervenant à comprendre la réalité de la personne aidée se trouve son aptitude à écouter son discours, sans chercher à l'interpréter, c'est-à-dire sans chercher les mobiles aux conduites, attitude particulièrement néfaste en situation de communication interculturelle, c'est-à-dire, lorsque les cadres de référence linguistiques et symboliques des interactants ne coïncident pas (Cohen-Emerique, 1993). Près du tiers des participants aux entretiens qui ont rencontré la conseillère en emploi ont exprimé apprécier sa capacité d'écoute. À cet effet, Sayid affirme : « *Alors elle a écouté. Elle nous a écoutés avant de commencer tout. Oui, c'est important d'écouter l'histoire et qu'est-ce qu'il veut et tout ça* ». À partir des propos de Sayid, nous comprenons combien l'écoute s'avère une attitude que nos répondants jugent nécessaire lors de rencontres d'intervention. Aussi, le discours de Maria reflète très bien en quoi l'attitude d'écoute de la conseillère en emploi lui permet par la suite de répondre adéquatement à ses besoins :

[...] elle est vraiment, elle écoute ce que tu dis. Elle n'est pas une personne comme : « j'ai l'information je vais juste parler, parler ». Elle a l'intention d'entendre les besoins de la personne et après donner son avis

et les conseils. Je me suis sentie bien avec elle, je pense. [...] elle est très précise avec l'information.

Ainsi, cet extrait image à quel point l'écoute s'avère un outil essentiel en contexte interculturel. Non seulement cette attitude permet-elle de dresser la table pour accéder au point de vue de l'autre, afin de bien comprendre son besoin, mais elle contribue également à l'établissement d'un climat de confiance et d'acceptation (Cohen-Emerique, 1993 ; Saillant, *et al.*, 2009), essentiel à la relation (Béji et Pellerin, 2010). Parce qu'elle a écouté ce que Maria avait à dire, la conseillère en emploi a pu la renseigner adéquatement et parce qu'elle a été écoutée, Maria s'est sentie à l'aise durant la rencontre. Aux dires de nos répondants, l'adoption chez les intervenants d'une attitude informelle et accueillante a également contribué à ce qu'ils se sentent en confiance et à ce que s'établisse une proximité entre les acteurs de la relation lors des rencontres.

4.2.1.3. L'attitude accueillante et informelle

Comme nous l'avons déjà souligné, la dynamique relationnelle engendrée à travers les rencontres d'intervention auxquelles nous nous sommes intéressé comporte des rapports de force relatifs aux positionnements des intervenants et des nouveaux arrivants (aidant/aidé, natif/immigrant), que nos entretiens nous permettent de percevoir (Cohen-Emerique, 1993 ; Sorrells, 2013). Se crée alors entre les acteurs de la dyade « une certaine distance qui, bien qu'elle soit réelle et inévitable dans une relation inégalitaire d'aidant à aidé, ne doit pas être accentuée ou renforcée » (Rachédi et Legault, 2008, p. 126). Or, il semble que cette distance ait partiellement été comblée, selon nos répondants, par l'attitude accueillante et informelle adoptée par les intervenants de Pauline-Julien. Six des onze personnes qui ont participé à nos entretiens de recherche ont souligné apprécier cette façon d'être des intervenants, qui

leur avait permis de se sentir à l'aise lors des rencontres. Les propos tenus par Houmam, lorsque nous l'avons rencontré, vont entièrement en ce sens. Parlant des intervenants du centre, il affirme :

Ils sont très amicaux parce que même quand on se rencontre dans le couloir, ils me demandent comment ça va. Ils savaient nos problèmes [...]. Ils demandent des nouvelles de nous [...] Dès le premier jour où on est allé, ils nous ont très accueillis. Ils ont été très... ils ont aimé les efforts qu'on a fait, toujours donné le courage pour terminer. Des choses comme ça. Et même, de parler avec eux si on a quelque chose.

En présentant la manière dont les intervenants du centre prennent des nouvelles de lui comme on le fait pour un ami, et s'intéressent à sa situation, le témoignage d'Houmam montre la considération que ces derniers portent aux nouveaux arrivants qu'ils rencontrent, ainsi que leur capacité à les voir comme des partenaires égaux de la relation (Cohen-Emerique, 1993). Aussi, ces postures se retrouvent au fondement d'une rencontre d'intervention interculturelle réussie (*ibid.*). Comme le soulignent Saillant *et al.* (2009), c'est sur cet accueil, cette présence à l'autre que repose majoritairement le travail de l'intervenant.

Bien que plusieurs répondants aient présenté l'ambiance des rencontres comme informelle due à l'attitude amicale de la conseillère en emploi et du technicien en travail social, celle-ci ne leur a pas semblé moins professionnelle pour autant. En effet, comme l'affirme Sami, à ses yeux, mais aussi du point de vue d'autres étudiants du centre, les rencontres auprès des intervenants de Pauline-Julien étaient professionnelles et efficaces puisqu'elles leur ont permis de répondre à leurs besoins :

Elle est expérimentée. Elle savait comment. C'était professionnel [...] généralement c'était un service bien fonctionnel. Pour moi, mais pour mes amis aussi parce que j'étais peut-être la dernière personne qui a fait la rencontre et j'ai déjà posé la question à mes amis qui avaient rencontré Chloé. Ils m'ont dit que, ok, c'était efficace. J'ai reçu beaucoup d'information. Oui, j'apprécie cette manière, ce service.

Au final, cette attitude accueillante et informelle adoptée par les intervenants a donc permis d'instituer un rapprochement entre eux et les nouveaux arrivants avec lesquels ils ont engagé une relation (Saillant *et al.*), sans pour autant affecter le professionnalisme des rencontres d'intervention.

4.2.1.4. L'ouverture

La dernière attitude ayant le pouvoir de faciliter la communication en situation d'interculturalité adoptée par les intervenants du centre Pauline-Julien en est une d'ouverture à l'autre. En effet, plusieurs des participants à nos entretiens ont souligné le rôle majeur joué par l'attitude d'ouverture des intervenants face à leur réalité, et face à leur point de vue, relativement à la création d'une relation de confiance lors des rencontres (Saillant, 2009). Par exemple, la conseillère en emploi s'est montrée très ouverte quant au choix de carrière envisagé par Maria. Cette participante raconte :

Mais, j'ai parlé avec elle [la conseillère en emploi]. J'ai été honnête avec elle et je lui ai dit : « oui, j'aime le graphisme, mais c'est mon rêve de faire ça, de faire de la maroquinerie. » [...] Elle était comme : « oui, je te comprends ». Elle était très, comment on dit ça... ouverte.

Cette attitude d'ouverture a donc eu des conséquences positives sur la relation entre elle et Maria puisque cette nouvelle arrivante a été à même de partager son point de vue, et, en retour, s'est sentie comprise. De plus, l'issue de l'intervention a également bénéficié de l'ouverture de la conseillère en emploi, puisqu'elle a permis de guider Maria vers un emploi correspondant réellement à ses intérêts. En ce sens, l'attitude de l'intervenante reflète le propos de Sorrells (2013), qui explique qu'une volonté d'en apprendre sur l'Autre passe par une forme d'ouverture et de curiosité à son égard, et

nécessite la suspension de son jugement face à celui-ci et à sa différence, dans le but d'appréhender la réalité depuis ce nouveau point de vue. C'est à cette capacité de distanciation face à sa propre opinion, et de compréhension de la perspective de la personne aidée qu'Adel fait référence lorsqu'il dit de la conseillère en emploi « *qu'elle met soi-même à la place de l'autre personne quand elle rencontre* ». Ainsi, si l'adoption d'une attitude d'ouverture nécessite de relativiser ses positions personnelles, son point de vue, en prenant conscience de sa propre subjectivité, c'est seulement de cette manière que l'intervenant arrivera à comprendre l'Autre, à s'approprier sa perspective, « dans une approche émique, du dedans, avec les yeux de l'autre » (Cohen-Emerique, 1993, p. 79). Encore dans l'extrait suivant, les propos d'Adel témoignent de la capacité de la conseillère en emploi à adopter cette attitude d'ouverture et à s'approprier sa perspective lors de leur rencontre d'intervention: « *elle a travaillé comme que je suis, comme je l'aurais fait par moi-même* ».

4.2.1.5. *Des attitudes interdépendantes*

L'ensemble des attitudes que nous avons abordées se présente à travers la littérature, mais aussi à travers les témoignages des participants à nos entretiens, comme essentiel au bon déroulement de la relation d'intervention interculturelle. Aussi, nous les considérons comme interdépendantes. En ce sens, nous considérons qu'une attitude d'ouverture et une curiosité face l'autre, combinée à des stratégies d'information et d'écoute active sont requises afin d'accéder au point de vue de cette personne, et que la reconnaissance de ce point de vue nécessite de considérer l'Autre comme partenaire égal de la relation, ce qui passe par une attitude de respect à son égard (Cohen-Emerique, 1993 ; Sorrells, 2013) et se manifeste à travers une attitude accueillante et amicale (Saillant *et al.*, 2009). Au final, en adoptant ces attitudes en situation d'interculturalité, l'intervenant prédispose le terrain à l'établissement d'une

interaction réussie auprès de la personne immigrante avec laquelle il est en relation, peu importe son origine ethnique (Cohen Emerique, 1993).

4.2.2. Les dimensions identitaires investies dans l'interaction

« L'intervention interculturelle peut être définie comme une interaction entre deux identités qui se donnent mutuellement un sens », en ce que l'ensemble des composantes identitaires des acteurs en présence guide leurs actions et comportements lors de la rencontre (Rachédi et Legault, 2008, p. 124). Aussi, afin de mieux comprendre l'interprétation que font les nouveaux arrivants que nous avons interrogés des relations d'interventions vécues à Pauline-Julien, il convient de nous intéresser aux dimensions identitaires qu'ils y investissent, et aux attentes qu'ils se font des intervenants, relatives à leur vision de ces derniers. Nous devons prendre en considération que nos entretiens ne nous ont permis d'avoir qu'une connaissance restreinte du cadre de référence des nouveaux arrivants, et une connaissance encore plus limitée des dimensions identitaires que nos répondants considèrent engagées dans la relation par les intervenants du centre. En effet, considérant le caractère semi-directif des entretiens, nous avons laissé émerger des discours de nos répondants, au gré de nos questions larges, les éléments qui leur semblaient les plus significatifs entourant le déroulement des rencontres, sans toutefois pointer plus précisément vers la thématique spécifique et plus théorique des cadres de référence des interactants (Boutin, 2011). Conséquemment, ce sont les appartenances identitaires que nos répondants ont jugé pertinent de mettre de l'avant à travers leur interprétation des relations d'intervention que nous traitons, à savoir, leurs appartenances familiales, professionnelles et scolaires ainsi que leurs trajectoires migratoires (Rachédi et Legault 2008). Aussi, l'identité des intervenants n'ayant été abordée qu'en relation à leur occupation professionnelle (*ibid.*), c'est exclusivement sur cette dimension que nous nous arrêterons.

4.2.2.1. Nouveaux arrivants : appartenances identitaires engagées dans la relation

Comme l'explique Laquerre (2013, p. 78), « Chaque personne porte ainsi des identités multiples comportant différentes facettes ou différents marqueurs qui, tout en formant l'«ensemble» de la personne, ne sont pas tous mobilisés en même temps dans une situation d'interaction ». Ainsi, selon le contexte et la circonstance, certains marqueurs sont plus prégnants et ont une incidence plus importante sur le déroulement de l'interaction (*ibid.*). Aussi, c'est selon cette logique que nous présentons, à partir de nos entretiens de recherche, les facettes identitaires que nos répondants ont mis de l'avant à travers les relations d'intervention interculturelles vécues à Pauline-Julien, afin d'analyser en quoi ces dernières ont influencé leur interprétation des rencontres.

L'identité familiale ou matrimoniale

S'il semble que les identités familiale ou matrimoniale de certains répondants n'aient pas été mobilisées lors des rencontres, pour d'autres, c'est tout le contraire. C'est notamment le cas de Nour qui a consulté le technicien en travail social concernant la perte de certaines prestations dédiées aux frais de garderie pour ses trois enfants :

Bien, parce que le gouvernement a coupé l'argent de moi. Oui, coupé un petit peu pour les garderies parce que moi, les trois [enfants sont] à la garderie. C'est très cher ! Mais, le gouvernement que donner juste pour moi et pour l'autobus. Il a coupé l'argent de garderie.

Ainsi, d'après l'interprétation de la rencontre d'intervention que nous a livrée Nour, il nous est possible de comprendre que son identité de mère de famille a posé le sujet même de la rencontre et est à l'origine de l'établissement d'une relation avec

l'intervenant. Si l'identité d'époux de Sami n'était pas à l'origine de la rencontre, elle en a, à un certain moment, dévié le sujet vers les problématiques d'accès à l'emploi vécues par sa conjointe : « *Parce que, ma femme avait déjà étudié en génie alimentaire, mais elle n'était pas capable de s'exprimer donc après avoir fini notre parole à propos de moi, j'ai posé des questions à propos de ma femme* ». L'approche interculturelle de Cohen-Emerique (2015) invite les intervenants à prendre en compte les diverses dimensions identitaires que les personnes immigrantes engagent dans la démarche d'intervention, et il nous paraît évident que ce fut le cas, en ce qui a trait aux appartenances familiales de Nour et de Sami puisqu'elles ont été au fondement même des rencontres qu'ils ont vécues, d'après leur témoignage. D'ailleurs, tous deux ont dressé une interprétation positive de l'aide apportée par l'intervenant.

Cohen-Emerique théorise longuement sur les risques d'obstacles et de malentendus associés aux représentations différenciées de la famille auxquels peuvent se heurter les intervenants et les personnes immigrantes lorsque l'interaction qu'ils engagent fait appel aux identités familiales de ces dernières (Cohen-Emerique, 2015). Les acteurs de la relation sont, par le fait même, enclins à se buter « à [leurs] propres normes de relations, à [leurs] modèles d'individuation et aux découpages conceptuels préalables et tributaires de [leurs] normes et modèles familiaux » (*ibid.*, p. 215). Cependant, les participants à nos entretiens n'ont pas relevé de difficultés d'interaction en lien avec les identités familiales qu'ils ont engagées lors des rencontres d'intervention qu'ils ont vécues à Pauline-Julien. Nous pouvons supposer que ce soit parce que les objectifs des rencontres et le contexte professionnel ne fait pas vraiment ressortir des enjeux identitaires reliés à ces appartenances.

Identités professionnelle et scolaire

Au moment de rencontrer le technicien en travail social ou la conseillère en emploi et en date de nos entretiens, tous nos répondants étaient étudiants en francisation au

centre Pauline-Julien. Pour quelques-uns, cette appartenance identitaire a eu un impact sur leur interprétation des rencontres. De plus, les identités professionnelle et scolaire de plusieurs — celles effectives au pays d'origine comme celles projetées après avoir appris le français à Pauline Julien — constituent aussi des dimensions de leur cadre de référence ayant influencé les relations d'intervention qu'ils ont co-construites, comme leurs attentes face à celles-ci et leur interprétation de la faisabilité des démarches proposées par les intervenants. Ainsi, si Cohen-Emerique (1993) part de l'intervenant, à travers l'approche interculturelle, pour expliquer l'influence de l'identité des acteurs en présence sur la relation d'intervention interculturelle, son analyse peut être rapportée aux nouveaux arrivants impliqués dans l'interaction, dont les dimensions identitaires orientent également les rencontres.

Effectivement, certains participants aux entretiens ont mis de l'avant leur identité d'étudiant pour expliquer leur niveau d'engagement face aux stratégies d'action élaborées dans le but de répondre à leur problématique vécue lors des rencontres d'intervention. C'est notamment le cas d'Adel qui explique qu'il lui a été impossible de poursuivre les démarches de recherche d'emploi entamées lors de la rencontre d'intervention, faute de temps, parce qu'il est étudiant à temps plein au centre :

En fait, elle m'a référé à quelques personnes pour les rencontrer. Des personnes qui peuvent m'aider à trouver un emploi, dans le domaine d'ingénierie. Mais, j'ai pas fait ça parce que j'ai pas eu beaucoup de temps. J'ai pas pu quitter mes études ici, parce que ça a besoin de temps, chaque jour pour aller rencontrer des gens, déposer mon CV.

Ainsi, le témoignage d'Adel nous permet de comprendre que la stratégie mise en place lors de la rencontre pour lui permettre de trouver un travail ne lui semble pas en concordance avec son identité d'étudiant, et, qu'en ce sens, elle lui paraît irréalisable pour le moment. L'issue de la rencontre a donc négativement été influencée par le

manque de prise en compte des déterminants temporels associés à la situation académique d'Adel, au moment de la rencontre.

En outre, l'appartenance professionnelle de la large majorité des nouveaux arrivants que nous avons interviewés a été interpellée à travers les rencontres d'intervention auxquelles ils ont pris part. Le cas échéant, il apparaît que la composition de cette dimension identitaire soit relative à l'emploi occupé et aux études menées par ces personnes au sein de leur pays d'origine. Nous constatons donc que l'identité professionnelle de ces dernières a teinté leurs attentes face à l'aide que pourrait leur apporter la conseillère en emploi en ce qui a trait à leur insertion professionnelle sur le marché québécois du travail et à leur retour aux études. En ce sens, pour exprimer son désir de continuer à exercer sa profession d'ingénieur en télécommunication, Adel affirme « *Je ne suis pas venu ici pour travailler n'importe quoi ou euh, pour travailler un métier plus bas que j'avais l'habitude* ». Cette volonté d'obtenir un emploi à la hauteur de ses compétences est donc propre à l'identité professionnelle d'Adel, comme à celle de nombreux immigrants (Béji et Pellerin, 2010), et elle influence son appréciation des démarches d'insertion en emploi proposées lors des rencontres d'intervention. Comparant la rencontre co-construite avec la conseillère en emploi de Pauline-Julien, afin d'en souligner son appréciation, à celle vécue dans un autre organisme, il nous raconte :

Je n'ai pas eu une belle expérience avec l'employée là-bas parce qu'elle était très rigoureuse. [...] elle m'a conseillé de travailler comme un technicien ou d'aller étudier pour un DEP. Des études qui sont plus basses que ce que j'ai maintenant, mais c'est pas mon désir.

Comme le soulignent Rachédi et Legault (2008, p. 126), les variables identitaires, telle l'occupation professionnelle « ne peuvent manquer d'influer sur l'interaction intervenant-client, surtout si ce dernier a expérimenté, dans son nouveau pays, une non-reconnaissance de certains de ses acquis antérieurs ». Pour Sayid, étudiant de

deuxième année universitaire en génie électrique dans son pays d'origine, c'est la confrontation de son identité d'étudiant à la réalité difficile de la reconnaissance des diplômes au Québec (Belhassen, 2009 ; Arcand, Lenoir, Achdjian et Helly, 2009 ; Rimok, 2006), qui a engendré chez lui une déception face à l'issue de sa rencontre avec la conseillère en emploi.

Alors, elle ne savait pas parce que j'ai douze ans d'études. Alors, elle m'a dit : « tu as terminé le secondaire alors selon le secondaire, tu peux entrer directement au cégep ». Mais, le refus du cégep est venu avec une lettre que mes préalables n'étaient pas suffisants ! Alors pour quelqu'un qui a terminé deux ans, oui, c'était ça, un choc. Mais, pour elle, c'était un choc aussi parce qu'elle ne savait pas qu'est-ce qui s'est passé.

Ainsi, selon l'extrait précédent tiré de notre entretien avec Sayid, il semble que le fait que ce dernier se considère comme un étudiant de deuxième année universitaire, combiné au fait que la conseillère en emploi lui ait d'abord laissé présager que ses études secondaires lui seraient créditées ait contribué à sa déception face au refus du cégep.

Le parcours migratoire

À travers l'approche interculturelle, Cohen-Emerique (1993, p. 71-72) situe « la spécificité des expériences liées aux trajectoires migratoires ou à l'exil politique » des personnes immigrantes comme un aspect de leur identité ayant une influence majeure lors de la construction de relations d'intervention. Effectivement, nous avons pu constater, à partir de nos entretiens de recherche, que pratiquement tous nos répondants se sont identifiés comme des immigrants récents à travers la relation qu'ils ont développée avec la conseillère en emploi ou le technicien en travail social du centre. C'est en ce sens que Sayid affirme, en parlant de la rencontre d'intervention qu'il a vécue au centre : « *Alors, c'est nécessaire pour un immigrant*

qui vient d'arriver, qui ne sait rien de ce qui se passe autour de lui. Je crois que oui, elle [la conseillère en emploi] nous a aidés beaucoup ». Comme nous pouvons le voir à travers les propos de Sayid, la prégnance du vécu migratoire comme variable identitaire s'est manifestée, lors de nos entretiens, à travers l'interprétation que font les nouveaux arrivants des relations d'intervention qu'ils ont co-construites. En effet, la majorité de ces personnes ont justifié la pertinence des rencontres en référence à leur identité de nouvel arrivant. Sami explique avoir apprécié les rencontres qu'il a vécues avec la conseillère en emploi et le technicien en travail social :

Parce que moi, comme un immigrant, c'est pas facile. J'ai vécu dans mon pays 33 ans, et j'ai vécu un an ici donc. Je veux trouver toutes les solutions. Dans un an, c'est pas possible. Notre langue, c'est différent. Toutes les choses sont différentes. On a besoin de quelqu'un qui nous aide, qui nous montre la voie, le trajet, je sais pas...

Pour Sami comme pour plusieurs de nos répondants, c'est la capacité de l'intervention à combler sa méconnaissance de différentes dimensions propres à son cheminement au Québec qui justifie qu'il s'en fasse une opinion positive, et c'est à son identité de nouvel arrivant qu'il rapporte ses lacunes informationnelles. Il en va de même pour Maria qui se représente la rencontre d'intervention interculturelle qu'elle a vécue à Pauline-Julien comme rassurante en raison de sa capacité à atténuer les doutes relatifs à sa trajectoire migratoire :

Pour moi, c'est très important. Il est nécessaire d'avoir ça [une rencontre avec un conseiller], parce qu'on a beaucoup de doutes quand on arrive ici. En fait, on a des doutes dès les premiers jours qu'on est ici. [...] Et pour moi, c'était comme une réassurance. On peut dire ça ? J'ai réassuré que je veux faire ce que je voulais faire avec la conversation avec elle et on peut prendre une meilleure décision si on a ce type d'orientation dans une école.

Ainsi, ce qu'explique Maria nous permet de penser que si le parcours de vie des interactants conditionne leurs appartenances identitaires, et que « celles du migrant sont indéniablement teintées, en plus, par son parcours migratoire », l'influence, plus spécifiquement, de son vécu « postmigratoire » (Rachédi et Legault, 2008, p. 124) doit être pris en compte pour comprendre son point de vue face aux rencontres.

Imbrication des identités

Puisque nous avons fait le choix de présenter séparément les différents aspects du cadre de référence de nos répondants que nos entretiens de recherche nous ont permis d'identifier comme ayant eu un impact sur le déroulement des rencontres d'intervention, il convient à présent de nous intéresser à leur imbrication, en ce que c'est cet alliage de composantes identitaires qui fait « que [chaque] migrant regarde d'une façon particulière tout ce qui l'entoure, y compris l'intervenant » (Rachédi et Legault, 2008, p. 127).

Les identités professionnelles de nos répondants sont souvent ancrées dans leur pays d'origine, et transformées à travers leur trajectoire migratoire, de par la non reconnaissance de leurs diplômes ou expériences professionnelles, les cours de francisation auxquels ils assistent et les retours aux études qu'ils prévoient entamer afin de faciliter leur accès à une profession qu'ils estiment intéressante. De cette manière, le regard que pose Luis sur l'intervention, en raison de l'imbrication des dimensions professionnelle et migratoire de son parcours de vie (Rachédi et Legault, 2008) se traduit à travers son récit de la relation d'intervention qu'il a vécue à Pauline-Julien, et des questions qu'il a adressées à la conseillère en emploi : « *Parce que je lui ai dit que j'ai déjà une maîtrise, j'ai déjà une étude au Mexique : qu'est-ce qui est la meilleure pour moi de faire, ici au Québec, au Canada, au Québec. Étudier encore ou travailler ?* » Aussi, les témoignages de certains participants reflètent la manière dont leurs identités familiales sont imbriquées à leur expérience migratoire.

C'est le cas d'Anjali qui affirme : « *We have left everything in our country and we have come here for our child* », ce que nous pourrions traduire par : « *Nous avons tout laissé dans notre pays et nous sommes venus ici pour notre enfant* ». Au final, il nous apparaît que cet amalgame formé de chacune des dimensions identitaires susmentionnées et de bien d'autres, teinte la manière dont les nouveaux arrivants que nous avons interviewés abordent les rencontres d'interventions auxquelles ils participent. De plus, il semble que la manière dont ils se représentent les intervenants marque également leur interprétation de ces rencontres.

4.2.2.2. Représentations de l'intervenant et attentes face à l'intervention

Si, lors d'interactions entre porteurs de cultures distinctes, les auteures (Cohen-Emerique, 1993 ; Sorrells, 2013) insistent sur l'importance qui caractérise la compréhension du cadre de référence de l'autre, nous nous arrêtons, à partir de nos données d'entretiens, à analyser l'interprétation que font les nouveaux arrivants que nous avons rencontrés de l'identité des intervenants de Pauline-Julien. Cependant, bien que Cohen-Emerique (1993, p. 73) et Laquerre (2015, p. 351) soulignent la complexité qui caractérise « le processus de reconnaissance d'une altérité », nos entretiens ne nous permettent pas de connaître en profondeur la manière dont nos répondants se représentent les intervenants avec lesquels ils entrent en relation. Seule leur perception de l'identité professionnelle des intervenants nous est accessible. Il convient de nous y intéresser, puisque c'est en relation à celle-ci que se fondent leurs attentes face aux rencontres d'intervention.

L'ensemble de nos répondants ont en commun de se représenter le métier d'intervenant en centre de francisation en relation avec une volonté d'aider les immigrants. Par exemple, Adel explique : « *Un intervenant, c'est un employé qui mène à aider les gens, les nouveaux arrivants, peu importe ses besoins, leurs besoins.* ». Si tous nos répondants établissent leurs attentes face aux rencontres d'intervention

en relation avec un rôle d'aidant qu'ils associent à l'identité professionnelle des intervenants, tous ne se représentent pas l'aide apportée de la même manière.

Pour plusieurs participants aux entretiens, le rôle de l'intervenant est de répondre aux inquiétudes et aux doutes des étudiants du centre. C'est notamment ce que Tisha exprime en présentant son expérience : « *Quand j'ai un doute ou je me questionne : "qu'est-ce que je fais maintenant ?", c'est Miss [conseillère en emploi] et Monsieur [technicien en travail social] qui aident* ». Pour d'autres, l'identité professionnelle des intervenants est plutôt orientée vers leur capacité à les informer. À titre d'exemple, l'extrait suivant tiré de notre entrevue avec Sami nous permet de comprendre qu'il considère que les intervenants sont à même de le renseigner : « *Je pense que c'est comme une aide. Parfois, par exemple, vous voulez trouver quelque chose ou vous voulez connaître quelque chose, mais vous n'avez pas beaucoup de ressources. Quelqu'un intervenir et vous aider. Quelque chose comme ça* ». Finalement, quelques autres étudiants, pour exposer leurs représentations du rôle professionnelle des intervenants ont quant à eux fait référence au champ de compétences de chaque intervenant. Par exemple, Luis, qui a rencontré la conseillère en emploi, nous dit qu'une intervenante, c'est « *une personne qui nous aide pour [...] trouver une bonne formation, une bonne éducation, une éducation continue.* ». Ainsi, se crée donc une roue entre l'expérience d'intervention des nouveaux arrivants que nous avons rencontrés, leur représentation du rôle des intervenants en centres de francisation, et leurs attentes face à ces derniers.

Effectivement, les attentes des nouveaux arrivants que nous avons interviewés, face aux intervenants, semblent en bonne partie corrélées à leurs expériences d'intervention. Si leurs attentes étaient orientées vers l'identité professionnelle des intervenants et liées à leur capacité à aider, il convient de rappeler que toutes les rencontres auxquelles ils ont participé ont elles-mêmes pris la forme de relations d'aide, comme nous le mentionnions au tout début du présent chapitre. Aussi, les attentes de certains participants quant à la forme de l'aide que devraient procurer les

intervenants semblent refléter l'orientation de leurs rencontres avec la conseillère en emploi ou le technicien en travail social. Par exemple, à travers la relation d'aide qui a caractérisé sa rencontre avec la conseillère en emploi, Maria a à la fois été renseignée et conseillée. Aussi, sa représentation du métier d'intervenant en témoigne : « *Une intervention, c'est quand une ou plusieurs personnes te rencontrent pour te donner de l'information ou t'aider avec quelques doutes* ». De plus, le fait que nos répondants se représentent les intervenants à travers la dimension professionnelle de leur identité peut être mis en relation avec le positionnement (Sorrells, 2013) qui caractérise leurs rapports. En effet, comme nous le présentions précédemment, la dynamique relationnelle qui caractérise les rencontres d'intervention que les participants à nos entretiens ont vécues se voit traversée par des rapports aidant/aidé qui instaurent un rapport hiérarchique entre eux.

Au final, alors que nos répondants tracent une interprétation positive des rencontres auxquelles ils ont participé, il est possible de penser que de voir leurs attentes confirmées lors des rencontres d'intervention ait conditionné leur satisfaction à cet égard.

4.2.3. En somme

Les nouveaux arrivants que nous avons interrogés ont évoqué différentes attitudes adoptées par les intervenants de Pauline-Julien lors de leur description des rencontres. Aussi, nous avons montré que leur appréciation de la relation d'intervention, leur possibilité de se sentir à l'aise et en confiance à travers celle-ci, était partiellement tributaire des attitudes accueillantes et informelles, de l'écoute, du respect ainsi que l'ouverture dont ont fait preuve les intervenants à leur égard. Plus encore, c'est la mise en commun de chacune de ces attitudes, souvent dépendantes l'une de l'autre, qui, selon leur interprétation des rencontres qu'ils ont vécues, a mis la table pour une interaction réussie. De plus, nous avons pu montrer que certains participants aux entretiens se sont représentés comme des étudiants du centre, des professionnels, des

parents, des époux et/ou des nouveaux arrivants, et ont perçu les intervenants à travers leur identité professionnelle. Aussi, ces dimensions identitaires, engagées dans la dynamique relationnelle propre à chaque dyade, ont influencé leurs attentes face aux rencontres d'intervention. De plus, leurs témoignages nous permettent de croire qu'aucune différence de valeurs, intrinsèquement liées à l'appartenance culturelle ou ethnique des intervenants et des nouveaux arrivants, n'a engendré, lors des rencontres, de « zones sensibles », souvent à l'origine de conflits en contexte d'intervention interculturelle (Cohen-Emerique, 1993).

4.3. Une rencontre sur : le contexte de la relation

Au cours de la première section de ce chapitre, nous avons eu l'occasion d'aborder, depuis le point de vue des nouveaux arrivants qui étudient à Pauline-Julien, les différentes dimensions qui caractérisent la dynamique relationnelle établie entre eux et les intervenants du Centre. Puis, à travers la seconde section, nous avons analysé l'influence des acteurs de cette relation sur sa construction, toujours à travers l'interprétation qu'en tracent les personnes immigrantes y ayant participé. C'est à présent au contexte de la rencontre d'intervention que nous nous intéressons, ainsi qu'à son impact sur la relation. Effectivement, comme l'indiquent Sorrells (2013), Laquerre (2013, 2015) et Cohen-Emerique (1993, p. 72-73), « l'interculturel se déroule toujours dans un contexte à définir à chaque fois, car la relation entre le professionnel et le migrant [...] ne s'inscrit pas dans un milieu aseptisé », mais bien dans un contexte marqué par la « conjoncture ». À partir des témoignages des participants à nos entretiens, nous aborderons l'influence sur la dynamique relationnelle de la culture organisationnelle (Laquerre, 2015) du centre de francisation Pauline-Julien, puis du contexte d'intégration qui chapeaute l'intervention ; premièrement à travers les politiques québécoises en matière d'inclusion et deuxièmement en tant que processus vécu par nos répondants. En s'attardant aux

dimensions plus macroscopiques de la communication, Sorrells (2013) souligne également l'importance de considérer l'incidence des contextes historique, économique et social sur la relation interculturelle. Or, force nous est de constater que leur impact sur les rencontres d'intervention n'a pas émergé des discours de nos répondants, et qu'il nous est en ce sens impossible de connaître leur interprétation à ce propos.

4.3.1. Le contexte organisationnel

Le centre de francisation Pauline-Julien, en tant qu'établissement d'enseignement affilié au réseau de la CSDM (Centre Pauline-Julien, 2017) constitue le premier contexte au sein duquel s'ancrent les relations d'intervention qui nous intéressent. Associé par Grosjean et Lacoste (1999) à l'échelle méso de la relation, le contexte organisationnel a le potentiel d'influencer grandement les rencontres puisqu'il se révèle sous-jacent aux actions des intervenants (Laquerre, 2013 ; Grosjean et Lacoste, 1999 ; Battaglini et Camiran, 2010) et de l'ensemble du personnel.

4.3.1.1. La culture organisationnelle du centre

Ainsi, bien que les rencontres avec la conseillère en orientation ou le technicien en travail social auxquelles ont participé les nouveaux arrivants que nous avons interviewés aient pris la forme de relations interpersonnelles individuelles, l'expérience d'intervention de certains d'entre eux ne s'y arrête pas. Exprimant leur appréciation du soutien reçu au centre, près du quart de nos répondants ont aussi évoqué le rôle occupé par d'autres membres du personnel. Asâad affirme : « *Quand je suis venu dire mon problème à la secrétaire, elle m'a introduit [au technicien en travail social]. J'ai tout de suite monté à l'escalier pour le voir. Après, j'ai dit mon problème* ». Le soutien de la secrétaire est ce qui a permis à Asâad de recevoir l'aide

du technicien en travail social. En facilitant le contact, il semble que cette dernière lui ait permis de communiquer rapidement avec un intervenant. Ainsi, les propos de ce répondant mettent en lumière la dimension de l'intervention propre aux « solidarités organisationnelles, qui reflète le caractère collectif – et non plus seulement interindividuel » des efforts déployés par les membres du personnel du centre pour assister les étudiants, et l'impact de ces efforts unifiés sur le bon développement d'une relation d'intervention (Grosjean et Lacoste, 1999, p. 29). Sortant également du cadre de la rencontre individuelle qu'elle a vécue avec le technicien en travail social, Nour étend son appréciation des services qui lui ont été offerts à l'ensemble du personnel du centre, en nommant l'écoute comme une attitude transcendant les différentes relations impliquées dans l'aide qui lui a été apportée : « [...] *tout le monde écoute. Tout le monde ! La secrétaire, tous, tous. Juste, moi je veux parler, [je veux] juste un papier, quelques papiers pour les garder, et pour voir quelque chose. Donner tout de suite* ». Ainsi, par son témoignage concernant la collaboration du personnel du centre, il nous est possible de rapporter l'attitude d'écoute manifestée par les intervenants lors des rencontres avec nos répondants, — dont nous faisons état précédemment — aux valeurs et manières de faire qui caractérisent la culture organisationnelle du centre (Battaglini et Gravel, 2000). D'ailleurs, en soulignant le rôle occupé par différents employés du centre, les discours de Nour et d'Asâad montrent que leur expérience s'est vue imprégnée de cette culture organisationnelle qui prône que toute l'équipe « mobilise son énergie pour que le passage des adultes au centre Pauline-Julien soit le tremplin d'un avenir agréable et profitable » (Centre Pauline-Julien, 2017, para 3).

4.3.1.2. *Le mandat du centre*

De plus, la présence même d'intervenants pour soutenir les élèves peut être rapportée au mandat, à la vision et aux fondements du centre Pauline-Julien (Battaglini et

Gravel, 2000). Si cette organisation place la réussite de l'intégration des immigrants au cœur de ses actions (Centre Pauline-Julien, 2017), elle n'associe pas uniquement ce processus à leur apprentissage du français, et invoque également l'implication d'« une équipe de professionnels expérimentés », prête « à favoriser l'intégration des élèves dans la communauté et à soutenir ceux qui rencontrent des obstacles » (*ibid.*, para 1). Ainsi, c'est ce mandat de faciliter l'intégration des immigrants que s'est donné le centre qui a permis aux nouveaux arrivants que nous avons interviewés de rencontrer des intervenants. D'ailleurs, ces nouveaux arrivants ont souligné à de multiples reprises l'utilité qu'une telle forme d'aide leur soit offerte à même le centre. C'est en ce sens que Tisha souligne qu'il est « *nécessaire que l'école offre quelques personnes qui aider pour trouver les solutions* », et que Sami évoque le fait que ces rencontres d'intervention répondent à un besoin des étudiants : « *c'est bien parce que j'ai vu, il y a des immigrants qui ont des problèmes au début. Ils ont besoin de quelqu'un, de parler au domaine social, et aussi, au domaine du travail* ». Luis présente pour sa part la complémentarité des cours de francisation et des services offerts par les intervenants : « *Et, j'ai trouvé que c'est très très bon que dans le même centre, il a des services de conseillers, conseillères* ». Ainsi, les discours de nos répondants nous indiquent qu'à leur avis, dans le contexte de leur apprentissage du français au centre, il est nécessaire que des services d'intervention leur soient offerts, car ces derniers, en complémentarité aux cours de français, répondent à un besoin bien réel.

4.3.1.3. *Des services parfois méconnus*

Ceci dit, quelques participants ont aussi parlé du fait qu'à leur avis, la possibilité d'accéder à des rencontres d'intervention était méconnue de plusieurs étudiants du centre. Sami explique ne pas avoir eu vent de la présence d'intervenants au centre avant d'être référé à la conseillère en orientation : « *Je ne savais pas qu'il y avait des*

services comme ça. [...] mais avec ce que [la conseillère en orientation] a fait, pour moi ça marche ». Lorsque nous avons demandé à Luis s'il pensait que les services d'intervention étaient connus de ses collègues, il a répondu : « *Je pense que non. Mais, avant [de rencontrer la conseillère en orientation], qu'est-ce qu'elle fait, je ne s[av]ais pas.* ». Luis explique n'avoir découvert les services d'intervention que quelques jours avant notre entretien avec lui et ce, bien qu'il était alors étudiant au centre depuis plus de trois mois. Ainsi, à partir du point de vue de nos répondants sur la question, il nous est possible de penser — à l'instar de ce qu'observaient Battaglini et Camirand (2010) à travers leur étude au sujet de l'utilisation des services sociaux et de santé par les personnes immigrantes — que la méconnaissance des services d'intervention chez certains nouveaux arrivants étudiant à Pauline-Julien nuise à leur utilisation de ceux-ci.

Selon les participants aux entretiens, le nombre restreint d'intervenants présents pour aider les étudiants nuit également à leur possibilité d'accéder aux rencontres. C'est ce que soulèvent certains d'entre eux, comme Maria qui affirme que les étudiants de niveau moins avancé n'ont pas la chance d'entrer en relation avec la conseillère en emploi, mais qu'ils en bénéficieraient :

peut-être commencer à visiter les salons, les classes, plus tôt. Elle a commencé à visiter quand j'étais au niveau quatre. Mais on a, ici à l'école, on peut avoir un rendez-vous avec elle, personnalisé, après niveau sept-huit. Ils ont la priorité au niveau sept-huit, c'est correct, c'est bien. Mais, si elle peut faire plus de visites au niveau quatre-cinq. Oui, on a beaucoup de questions.

Le discours de Maria sous-tend donc que les nouveaux arrivants des niveaux un à trois n'ont à sa connaissance jamais rencontré cette intervenante, et que ceux des niveaux quatre à six l'ont côtoyée en grand groupe, mais n'ont que très peu accès aux rencontres individuelles. D'ailleurs, la conseillère en emploi nous a confié sensiblement les mêmes informations lors d'une discussion informelle, arguant devoir

prioriser les rencontres auprès des étudiants plus près d'accéder au marché du travail, faute de temps. Ainsi, tout comme le montraient Battaglini et Camiran (2010), il apparaît que la question du temps dont disposent les intervenants a un pouvoir d'influence important sur leur pratique, et qu'elle a constitué, dans notre cas, un obstacle à l'accessibilité des rencontres associées au domaine de l'emploi et de la formation pour certains nouveaux arrivants fréquentant le centre. Au final, il semble que les contraintes organisationnelles d'ordre économique empêchant le centre de se doter d'une conseillère supplémentaire²⁰, jumelées au manque de temps imparti à celle actuellement en poste aient un impact majeur sur la probabilité que les immigrants récents des niveaux moins avancés accèdent à des rencontres d'intervention. Aussi, comme l'exprime Maria, cette absence d'encadrement n'est pas sans répercussions pour ces personnes : « *Parce que des fois, c'est...on prend des décisions des fois très tôt. Et, des fois ce ne sont pas [les] bon[nes]* ». Ainsi, les difficultés d'accès à la conseillère en emploi propre au contexte organisationnel du centre que vivent plusieurs étudiants, dont une proportion importante de nouveaux arrivants, les obligent dès lors à avancer seuls dans leurs démarches, ce qui constitue un potentiel de conséquence important sur leur parcours post-migratoire et sur leur processus d'intégration (*ibid.*). Ceci dit, le contexte organisationnel au sein duquel s'inscrit l'intervention n'est pas le seul à jouer d'influence sur celle-ci. D'ailleurs, il est non-négligeable de considérer que les relations d'intervention bâties entre nouveaux arrivants et intervenants à Pauline-Julien, s'inscrivent toutes dans un contexte d'intégration marqué par les parcours individuels des immigrants acteurs des rencontres (Rachédi et Fronteau, 2008), et par les politiques d'intégration structurant les services offerts (MIDI, 2016a).

²⁰ Nous avons appris, un mois après notre terrain de recherche, que le poste de l'actuelle conseillère en emploi de jour serait aboli à la fin de la session pour des raisons financières.

4.3.2. Le contexte d'intégration

Il nous apparaît que l'intégration s'inscrit en filigrane des rencontres d'intervention auxquelles nous nous sommes jusqu'ici intéressée depuis le point de vue des nouveaux arrivants. D'un côté, nous pensons qu'à travers le contexte politique des rencontres, elle jouit d'une influence certaine sur la pratique des intervenants : d'abord sur l'objet même des rencontres auxquelles les interactants prennent part, sur l'orientation de ces dernières, comme sur l'usage du Web qu'elles engagent, mais également sur les attitudes du professionnel face aux nouveaux arrivants avec lesquels il communique. Aussi, il semble que l'intégration circonscrive la participation du nouvel arrivant à cette relation en tant que processus transcendant son parcours migratoire, et qu'en ce sens elle constitue le cadrage des besoins exprimés lors de l'intervention, comme des difficultés inhérentes à la rencontre.

4.3.2.1. Une pratique d'intervention marquée par le politique

Comme nous l'avons présenté, l'existence des services d'intervention offerts à Pauline-Julien peut être rapportée au mandat d'intégration de la population immigrante que le centre s'est donné (Centre Pauline-Julien, 2017). Or, ce mandat se voit modelé par les politiques québécoises d'insertion (Rachédi, 2008), elles-mêmes partie intégrante de la posture pluraliste provinciale, l'interculturalisme (Legault et Rachédi, 2008).

D'abord, l'interculturalisme, « sans être une politique officielle, se reflète dans certains programmes et occupe une place importante dans les débats publics sur la gestion de la diversité ethnoculturelle » (Rocher et White, 2014, p. 1). En mettant l'accent sur le partage du français comme langue publique commune, sur le respect

des droits et de la diversité ethnoculturelle (Bouchard, 2012), tout en en invitant au rapprochement interculturel entre personnes de toutes origines (Martin, 2013), ce modèle de gestion de la diversité oriente les stratégies d'intégration « des personnes et des groupes issus de l'immigration » (Rocher et White, 2015, p. 5) au Québec. Or, ce sont ces stratégies produites par le MIDI (2016a, p. 63), qui engendrent le déploiement de services de francisation, « notamment offerts par les commissions scolaires et les écoles de langue des cégeps et des universités ». Poursuivant, à travers le maintien de ces services, l'objectif de développer chez les immigrants « les habiletés de base en français oral et écrit pour faciliter leur intégration au sein de la collectivité québécoise, tout en préparant leur passage à des études ultérieures ou leur insertion sur le marché du travail », le MIDI (2016a, p. 82) guide également la pratique des enseignants de français et des intervenants. Il n'est donc pas étranger à la visée intégratrice du MIDI que les services d'intervention complémentaires aux cours de francisation offerts à Pauline-Julien auxquels nos répondants ont participé aient principalement eu pour objet de supporter leur participation à la vie sociale (Schnapper, 2007), et leur insertion sur le marché du travail (Abou, 1995), comme nous le mentionnions précédemment. Ainsi, en traitant de ces thématiques, il appert que les finalités des rencontres d'intervention vécues par nos répondants sont entièrement en harmonie avec les programmes d'accueil québécois visant à « favoriser la pleine participation des personnes immigrantes à la vie collective. » (MIDI, 2015 b, p. 7). Nous pouvons ici tracer un parallèle avec la recherche de Saillant, Châteauneuf, Cognet et Charland (2000) qui observait le même phénomène au sein d'organismes communautaires, mais à partir de l'interprétation des intervenants.

Aussi, le portrait que tracent nos répondants des relations d'intervention qu'ils ont vécues nous pousse à penser que la manière dont les intervenants participent à leur construction converge vers une vision de leur pratique centrée sur la réussite de l'intégration des nouveaux arrivants qu'ils côtoient. Ainsi, en ce qui a trait à

l'orientation des rencontres, il semble que dans bien des cas, les intervenants aient choisi d'informer nos répondants ou de les assister en leur fournissant les outils propices à la prise en charge de leur situation lorsqu'ils en avaient les compétences linguistiques, favorisant ainsi leur autonomisation, processus inhérent à leur démarche d'intégration (Abou, 1995). Or, le MIDI (2015 b, p. 62) conçoit précisément le renforcement de l'« autonomie [de la personne immigrante] dans ses démarches d'intégration à la société » comme l'une des visées des services de francisation.

De plus, comme nous l'avons mentionné précédemment, l'utilisation du Web — à tout coup initié par les intervenants — a servi de support au processus d'intégration de fonctionnement (Abou, 1995) des nouveaux arrivants lors des rencontres avec la conseillère en emploi en facilitant le partage d'informations et de connaissances entre les acteurs de la relation (Ghernaouti-Hélie et Dufour, 2012). Justement, la stratégie renouvelée du MIDI (2015 b, p. 35) en matière d'immigration et d'inclusion est corrélée à cet usage d'Internet puisqu'elle vise à mieux informer les personnes immigrantes « sur les réalités du marché du travail » québécois.

Aussi, nous pensons que les attitudes adoptées par les intervenants lors des relations d'intervention qu'ils ont co-construites avec les nouveaux arrivants que nous avons interviewés ont contribué à soutenir le processus d'intégration de ces derniers. Comme mentionné précédemment, le MIDI (2015 b) oriente l'objectif des services de francisation — auxquels est rattaché le centre Pauline-Julien — vers la préparation de l'insertion professionnelle des nouveaux arrivants. Comme le soulignent Béji et Pellerin (2010), l'intégration socioprofessionnelle correspond à davantage qu'à l'obtention d'un emploi au sein du pays d'accueil. L'emploi en question se doit également de refléter les attentes de la personne immigrante concernée, et de correspondre à ses qualifications. Justement, les attitudes accueillante et informelle, respectueuse et ouverte, et l'écoute des intervenants lors des rencontres, ont permis

d'accéder au point de vue des nouveaux arrivants (Cohen-Emerique, 1993 ; Saillant, *et al.*, 2009) et, par le fait même, aux attentes de ces personnes en matière d'emploi.

Au final, l'intégration s'inscrit en filigrane du contexte politique des rencontres d'intervention que nous avons pu observer à travers notre analyse de l'interprétation qu'en font les nouveaux arrivants y prenant part. En ce sens, l'impact du modèle québécois de gestion de la diversité sur les rencontres d'intervention rejoint la conception du potentiel d'influence du contexte politique sur ces dernières qu'évoquent Cohen-Emerique (1993), Sorrells (2013) et Laquerre. En effet, il nous apparaît qu'en élaborant les lois et les politiques chapeautant la pratique d'intervention interculturelle et en assurant son financement, l'État en oriente les priorités et le déroulement (Laquerre, 2013). En outre, il importe également de tenir compte du processus d'intégration vécu par les nouveaux arrivants prenant part aux rencontres, en ce qu'il participe également du contexte social les cadrant (Sorrells, 2013).

4.3.2.2. Une expérience d'intervention marquée par les vécus migratoires

Si les services d'intervention mis à la disposition des nouveaux arrivants fréquentant les centres de francisation se voient modelés par les politiques étatiques en matière d'intégration, le déroulement des rencontres se voit également influencé par le processus d'intégration propre à la trajectoire de chaque personne immigrante. Effectivement, les particularités du parcours d'intégration de chacun (Legault et Fronteau, 2008) orientent l'objet de sa rencontre avec un intervenant, dans les limites du type d'aide offert par la conseillère en emploi et le technicien en travail social. C'est ce qu'observe Maria lorsqu'elle affirme, référant aux renseignements transmis par les intervenants lors des rencontres : « *Ça, c'est pas de l'information qu'on va*

trouver avec les amis. On va trouver trop d'information sur Internet, on va mélanger. Mais, ici c'est plus [adapté] pour chaque personne, pour chaque cas, pour chaque profession ». Ainsi, les besoins de chaque individu sont relatifs à son processus d'intégration puisque certaines personnes nécessitent d'être épaulées dans leur retour aux études, dans leur insertion sur le marché du travail ou encore face à l'obtention de prestations (Abou, 1995), et ce sont ces besoins auxquels les rencontres d'intervention tentent de répondre.

Aussi, nous postulons que le fait que la principale difficulté relative aux rencontres d'intervention nommée par nos répondants soit la barrière linguistique est intimement liée au rôle majeur occupé par l'apprentissage du français dans leur vie, et à leur conception de cette activité comme centrale à leur processus d'intégration.

Oui, pour réussir dans le domaine professionnel, il faut que je sois capable de parler bien la langue française, écrire bien la langue française, comprendre des paroles des personnes. C'est très utile que j'étudie la langue française, ici et maintenant, pour réussir dans mon domaine de travail. (Asâad)

Comme nous pouvons le constater à travers cet extrait du témoignage d'Asâad, le caractère très actuel de l'apprentissage du français dans la trajectoire des nouveaux arrivants interviewés — étant tous, au moment des entretiens, investis à temps plein dans des cours de français langue seconde à Pauline-Julien — teinte leurs discours, qui reflètent également leur espoir de voir cette connaissance d'une langue nouvelle, qu'ils acquièrent non sans effort (Legault et Fronteau, 2008), faciliter leur insertion professionnelle (Legault et Fronteau, Abou, 1995).

4.3.3. En somme

Les discours de nos répondants montrent que la culture organisationnelle du centre imprègne l'orientation des rencontres (Battaglini et Gravel, 2000) et que l'aide qui leur est apportée déborde les limites des bureaux d'intervention pour s'étendre au reste du personnel du centre. Or, nous pouvons constater que les contraintes organisationnelles temporelles et budgétaires pèsent sur les possibilités des étudiants, surtout ceux débutant la francisation, de rencontrer la conseillère en emploi (Battaglini et Camirand, 2010). Pourtant, selon les participants à nos entretiens, qui constituent aux côtés des autres étudiants du centre, la principale cible des services d'intervention qui y sont offerts, ces services complémentaires aux cours de français s'avèrent essentiels, car ils répondent à des besoins bien réels.

De plus, nous avons pu constater que la dimension intégratrice des rencontres auxquelles nous nous intéressons s'instaure à la fois à travers leur contexte politique, et via les trajectoires de vie des nouveaux arrivants y prenant part. Les sujets traités lors de ces rencontres d'intervention s'inscrivent entièrement dans la visée intégratrice que le MIDI (2015 b) poursuit à travers le déploiement de services de francisation. Tant les attitudes de respect, d'écoute, d'accueil et d'ouverture adoptées par les intervenants que leur manière d'orienter les rencontres et d'utiliser Internet ont convergé vers la mise en place de relations d'intervention propices à favoriser le processus d'intégration des nouveaux arrivants rencontrés. En effet, ces attitudes, telles qu'évoquées par les participants aux entretiens, ont supporté l'établissement d'un climat de confiance (Béji et Pellerin, 2010) entre eux et les intervenants alors que l'usage du Web et l'orientation donnée aux rencontres ont, dans la majorité des cas, favorisé leur autonomisation (MIDI, 2015 b). De plus, les spécificités des processus d'intégration des nouveaux arrivants que nous avons rencontrés ont également eu une incidence sur le déroulement des rencontres, en influençant les problématiques qui y ont été abordées, mais également le fait que la langue y ait constitué, à leurs yeux, le principal défi (Legault et Fronteau, 2008).

CONCLUSION

5.1. Synthèse de la recherche

À l'origine de ce travail de recherche, c'est l'existence de nombreux débats relatifs aux questions de l'immigration et du vivre ensemble, tant à l'échelle québécoise, canadienne que nord-américaine, jumelée à l'abondance, à la diversité et à l'actualité qui caractérisent l'établissement de la population immigrante à Montréal qui nous ont poussée à nous intéresser à l'intégration des nouveaux arrivants de cette ville. De plus, le stage que nous avons effectué, au printemps 2017 au centre Pauline-Julien, dans le quartier montréalais Côte-des-Neiges, nous a menée à vouloir mieux comprendre les relations d'intervention ayant cours en centre de francisation à travers le point de vue des nouveaux arrivants y prenant part.

L'investigation de cette problématique nous a permis de constater que la connaissance du français chez la population immigrante représente un enjeu politique fort discuté au Québec (Bock-Côté, 4 septembre 2016), et que la place accordée à cette langue constitue justement l'un des éléments distinctifs entre les postures pluralistes canadiennes et québécoises (Rachédi, 2008). Ainsi, ce constat nous a menée à nous attarder au déploiement des politiques de francisation québécoises (MIDI, 2016a) desquelles découle le mandat d'intégration des centres de francisation qui se répercutent à travers les services qui y sont offerts (*ibid.*).

Ainsi, puisqu'au-delà de la question de la langue se situe la question plus large de l'intégration (Legault et Fronteau, 2008), nous avons effectué une revue de la littérature entourant cette thématique, ce qui nous a menée à plusieurs constats. D'abord, un nombre important de recherches sur l'intégration des personnes immigrantes au Québec se sont centrées sur l'insertion en emploi. Moins nombreuses

sont celles qui ont abordé de front la thématique particulière des communications interculturelles, et plus précisément celle des interactions intervenants-immigrants. Peu d'études attachées aux relations d'intervention interculturelles s'y sont attardées à partir du point de vue des nouveaux arrivants prenant part aux interactions. Aussi, les recherches associées aux interventions joignant la coprésence et l'usage d'Internet, en contexte d'interculturalité ou d'intégration des nouveaux arrivants, nous ont semblé très peu développées.

Ces différents constats, jumelés à la prégnance de notre thématique de recherche sur le plan social, et adjoints à notre volonté d'appréhender la réalité qui nous préoccupe sous l'angle communicationnel, nous ont poussée à formuler la question de recherche suivante : **Comment les nouveaux arrivants étudiant au centre de francisation Pauline-Julien interprètent-ils les relations d'intervention interculturelle qu'ils co-construisent avec des intervenants du centre, dans le cadre de leur processus d'intégration à Montréal?** Deux questions spécifiques ont découlé de cette dernière, à savoir : De quelle manière les relations d'intervention en face à face sont-elles interprétées par les nouveaux arrivants, sujets de l'intervention ? et De quelle manière les relations d'intervention technologiquement médiées par le Web sont-elles interprétées par les nouveaux arrivants, sujets de l'intervention ?

Afin de répondre à ces interrogations, nous avons, tout d'abord, tracé les concepts et théories qui orientent nos recherches. Nous avons défini le concept d'intégration (Abou, 1995 ; Schnapper, 2007) en nous inscrivant dans la pensée complexe (El Hage et Reynaud, 2014), comme un processus non-linéaire pouvant être rapporté au vécu de la personne immigrante (Drudi, 1997). Également, cherchant à définir le rôle occupé par la relation intervenant-immigrant au sein de ce processus, nous nous sommes attardée à la notion d'interculturalité (Abdallah-Preteuille, 1989), puis aux théories entourant la communication interculturelle puisque cette relation est avant tout formée d'« interactions diverses entre porteurs de cultures différentes » (Bourassa-Dansereau et Yoon, 2017, p. 37). Cela nous a menée à considérer les

théories relatives, tant aux caractères co-présentiel (Saillant *et al.*, 2009) que médié par le Web (Hiller et Franz, 2004) de cette relation d'intervention. Aussi, afin de penser l'intervention interculturelle en tant que type de communication interculturelle spécifique, nous nous sommes penchée sur deux approches complémentaires, à savoir ; la Praxis interculturelle de Sorrells (2013) et l'approche interculturelle de Cohen-Emerique (1993).

Le cadrage méthodologique de cette recherche nous a permis de déterminer les orientations méthodologiques à emprunter afin d'investiguer les questionnements que nous avons posés. En ce sens, nous avons exposé et justifié le choix du centre Pauline-Julien comme terrain de recherche et de l'entretien qualitatif individuel semi-dirigé comme méthode de collecte de données. Après avoir réalisé 11 entretiens auprès de nouveaux arrivants aux profils variés étudiant à Pauline-Julien, et suite à la transcription de nos enregistrements, ainsi qu'au codage par induction de nos unités de sens, nous avons procédé à l'analyse de nos données qualitatives à l'aide du logiciel NVivo.

Nous avons par la suite effectué, de manière concomitante, la présentation et l'analyse de nos résultats de recherche. Bien que ce mémoire porte sur l'interprétation que font les nouveaux arrivants des relations d'intervention en centre de francisation, l'analyse que nous en traçons ne peut se limiter, par moments, à cette thématique, puisque la question de l'intégration ressort de nos résultats comme un élément de compréhension contextuel essentiel dont nous ne saurions mettre de côté l'influence, en ce que c'est en son sein que se déploient justement les interactions qui nous préoccupent. C'est donc dire que la communication interculturelle ne concerne pas uniquement l'interaction, mais aussi ce qui l'entoure, le contexte qui la porte (Bourassa-Dansereau et Yoon, 2017).

Nous avons donc organisé nos résultats autour de trois dimensions charnières, consubstantielles et simultanées de la relation d'interculturalité (Stoiciu, 2011) établie

entre nouveaux arrivants et intervenants, à savoir 1) la dynamique relationnelle, 2) les acteurs en présence, 3) le contexte de la rencontre, afin d'accéder à une perspective multidimensionnelle de cette réalité (Delouée, 2013).

Pour y arriver, en analysant les dynamiques relationnelles qui constituent les rencontres, nous nous sommes intéressée au niveau d'explication interindividuel de notre objet d'étude (Delouée, 2013). Nous avons pu établir que les nouveaux arrivants interrogés perçoivent les rencontres d'intervention qu'ils ont vécues comme des rencontres d'aide participant à leur processus d'intégration, et que leur niveau d'implication face à la résolution de leur problématique vécue, est favorisé par l'utilisation d'Internet, et par leurs compétences linguistiques en français. Aussi, le caractère individuel et co-présentiel des rencontres a favorisé l'établissement d'une relation de confiance entre les acteurs de la dyade, aux yeux des immigrants interrogés. De plus, nos analyses ont fait valoir la possibilité pour les intervenants de pallier aux difficultés linguistiques lors des rencontres à travers différentes stratégies d'interaction. Finalement, il apparaît que la dimension positionnelle de la relation (Delouée, 2013), caractérisée par des rapports aidant/aidé et natif/immigrant entre les nouveaux arrivants et les intervenants instituent des dynamiques de pouvoir entre eux lors des rencontres.

En ce qui a trait à l'influence des acteurs en présence sur la relation, correspondant au à la dimension intra-individuelle de la réalité qui nous préoccupe (Delouée, 2013), nous avons pu montrer, dans un premier temps, que l'appréciation que formulent les nouveaux arrivants de la relation d'intervention est partiellement tributaire de leur possibilité de s'y sentir à l'aise et en confiance, grâce aux attitudes accueillantes et informelles, à l'écoute, au respect et à l'ouverture dont ont fait preuve les intervenants à leur égard. Aussi, les nouveaux arrivants ont mobilisé, à travers les rencontres, leurs identités d'étudiant, de professionnel, de parent, d'époux et de nouvel arrivant et ont perçu les intervenants à travers leur identité professionnelle, ce qui a eu un impact sur la trajectoire adoptée par la rencontre.

Dernièrement, nous avons souhaité prendre en compte l'impact sur la relation de son contexte, correspondant au quatrième niveau d'explication tel qu'énoncé par Delouée (2013). Nous avons pu analyser que, d'une part, le contexte organisationnel du centre Pauline-Julien pèse sur les possibilités des étudiants d'entrer en relation avec un intervenant à cause des contraintes temporelles et budgétaires qu'il engendre. D'autre part, sa culture organisationnelle influence positivement les relations d'aide qui s'y construisent. De plus, nous avons pu constater que la dimension intégratrice des rencontres auxquelles nous nous intéressons s'instaure à la fois à travers leur contexte politique et via les trajectoires de vie des nouveaux arrivants y prenant part.

5.2. Les limites de la recherche effectuée

Afin de cadrer les résultats qui sont ressortis de notre recherche, il convient à présent d'en énoncer les limites. D'abord, en choisissant de nous intéresser exclusivement à l'interprétation que font les nouveaux arrivants des relations d'intervention qu'ils ont co-construites à Pauline-Julien, c'est le point de vue des intervenants sur ces rencontres que nous avons occulté. Par le fait même, et en regard de la posture constructiviste-interprétative au sein de laquelle nous nous inscrivons, nous avons fait le deuil, faute de temps, de nous attacher à comprendre une dimension importante de cette réalité.

Ensuite, toutes les personnes ayant participé à nos entretiens de recherche avaient rencontré les deux mêmes intervenants (le technicien en travail social et la conseillère en emploi à temps plein, de jour). En ce sens, les expériences d'intervention interculturelle auxquelles nous avons eu accès ne sont pas représentatives de la diversité des intervenants que les étudiants du centre sont appelés à rencontrer dans le cadre de leur passage à Pauline-Julien puisque, rappelons-nous, cinq professionnels dont deux techniciens en travail social, deux conseillères en emploi et une conseillère pédagogique y travaillent. En accédant uniquement à l'expérience d'intervention des

nouveaux arrivants ayant rencontré la conseillère en emploi et le technicien en travail social à temps plein, nous n'avons pas pu nous attarder à leur interprétation des rencontres avec les trois autres intervenantes. Notre incapacité à organiser des entretiens avec des étudiants du centre possédant cette expérience d'intervention s'explique cependant par la faible disponibilité de ces trois intervenantes à leur égard, à travers l'exercice de leur fonction.

Aussi, une limite associée à la durée des entretiens s'est imposée lors de la réalisation de notre terrain de recherche. Effectivement, plusieurs facteurs nommément, notre faible expérience de recherche, les difficultés linguistiques pour nos répondants associés au déroulement de l'entretien en français et la présence d'un enregistreur audio ont eu pour conséquence d'affecter la durée et la profondeur des entretiens de recherche. D'ailleurs, en excluant les étudiants du centre Pauline-Julien dont la connaissance du français était trop restreinte pour être à même de comprendre nos questions et d'y répondre, c'est leur interprétation des rencontres d'intervention que nous avons dû mettre de côté, alors que nous pouvons présumer que des défis de communication particuliers auraient pu être associés ces rencontres (Cohen-Emerique, 1993, 2015 ; Saillant *et al.*, 2009 ; Laquerre, 2013).

Également, le fait que les entretiens ne nous aient pas permis de voir si les rencontres d'intervention avaient donné lieu à des conflits et avaient engendré des zones sensibles a eu pour effet de ne nous permettre d'analyser à peu près que des éléments positifs associés aux relations entre nouveaux arrivants et intervenants. Nos entretiens n'ont donc permis de créer aucune nouvelle connaissance associée aux rencontres d'intervention plus difficiles comportant des obstacles communicationnels importants.

Si, au long du chapitre précédent, nous avons fait état de différentes connaissances liées aux rencontres entre nouveaux arrivants et intervenants en centre de francisation acquises grâce aux données issues de notre terrain de recherche, nous sommes restée

sans réponse à plusieurs moments. Nos entretiens ne nous ont pas permis de connaître les attitudes engagées par nos répondants dans la relation d'intervention, et notre compréhension de leur cadre de référence et de celui des intervenants est demeuré très restreint. De plus, nos entretiens ne nous ont pas permis d'aborder l'influence des contextes macros historique, économique et social sur les rencontres.

5.3. Pistes de recherche ouvertes et questions émergentes

À l'issue du travail de recherche que nous avons effectué à travers la réalisation de ce mémoire de maîtrise, nous constatons que plusieurs pistes de recherches et questionnements demeurent inexplorées. Nous souhaitons en présenter trois.

D'abord, puisque, dans l'ensemble les relations d'interventions auxquelles nous nous sommes attardée se sont déroulées de manière harmonieuse, il nous semble qu'une recherche s'intéressant spécifiquement à la question du point de vue des nouveaux arrivants sur les relations d'interventions comportant des obstacles communicationnels serait bénéfique à l'enrichissement des connaissances entourant ce type d'interaction. Suite à l'interprétation de nos résultats de recherche, la question suivante demeure : Comment les nouveaux arrivants prenant part aux rencontres interprètent-ils les difficultés relationnelles propres aux rencontres d'intervention vécues en centres de francisation montréalais ?

Deuxièmement, si cette recherche nous a permis de mieux comprendre les relations d'intervention interculturelles en centres de francisations montréalais, et que certaines études ont exploré la question au sein d'autres milieux, comme le milieu communautaire ou celui des services sociaux (Cloutier, 2011 ; Lunkebein, 2007), peu d'études québécoises émettent un point de vue comparatif sur cet enjeu. Cette piste de recherche nous semble cependant fertile, en ce qu'elle permettrait de mieux comprendre le rapport entretenu par les nouveaux arrivants à ces différents lieux

d'intervention, et pourrait également contribuer à établir des ponts entre les instances communautaires et publiques, considérant les tensions qui caractérisent leurs rapports (Gatugu, Amoranitis, et Manço, 2004).

Troisièmement, il nous semble qu'une recherche sur les relations d'intervention alliant à la fois l'interprétation qu'en tracent les nouveaux arrivants et les intervenants y prenant part permettrait d'accéder à une compréhension plus complète de ce phénomène complexe.

APPENDICE A — GRILLE D'ENTRETIEN — CENTRE PAULINE-JULIEN

Le participant, sujet de l'intervention

[1] Parlez-moi un peu de vous.

Questions de relance :

[1.2] Quelle est votre pays d'origine ? Comment avez-vous immigré ? Depuis combien de temps est-ce que vous vivez au Québec ?

[2] Dans quelle classe êtes-vous actuellement ?

[3] Depuis combien de temps étudiez-vous au centre Pauline-Julien ?

[4] Qu'est-ce que vous souhaitez faire en terminant vos études au centre ?

Questions de relance :

[4.2] Quels sont vos projets quand vous aurez terminé d'étudier à Pauline-Julien ?

La rencontre avec un(e) intervenant(e)

[5] Pourquoi êtes-vous venu étudier au centre Pauline-Julien ?

[6] Quelle serait votre définition de l'« intervention » ?

Question de relance :

[6.2] Si quelqu'un vous demandait de lui expliquer ce que c'est qu'une intervention, que lui répondriez-vous ?

[7] Pouvez-vous me décrire la dernière rencontre que vous avez eue avec un(e) intervenant(e) ?

Question de relance :

[7.2] Comment la rencontre a-t-elle débuté, de quoi avez-vous discuté ?

[8] Qu'est-ce que vous avez pensé de la rencontre ?

Questions de relance :

[8.2] Comment avez-vous vécu la rencontre ?

[8.3] Avez-vous trouvé certaines choses plus difficiles lors de la rencontre ? Si oui, lesquelles et pourquoi ?

[8.4] Trouvez-vous que l'intervenant(e) vous comprend bien ? Expliquez-moi ce qui vous fait penser ça ?

[8.5] Est-ce que vous avez trouvé utile de rencontrer l'intervenant(e) ? Est-ce que la rencontre vous a servi ?

[9] Comment avez-vous trouvé la manière dont l'intervenant(e) a interagi avec vous ?

Question de relance :

[9.2] Pouvez-vous me parler de la relation que vous avez avec cet(te) intervenant(e) ?

[9.3] Pouvez-vous me décrire ce que vous avez pensé de la manière dont cet(te) intervenant(e) vous a parlé ?

[10] De manière générale, que pensez-vous de l'intervention au centre ?

Question de relance :

[10.2] Que pensez-vous des services que le centre offre avec des travailleurs sociaux, une conseillère en emploi, une conseillère pédagogique ?

Co-présence

[11] Que pensez-vous du fait que la rencontre se soit déroulée en individuel ?

Question de relance :

[11.2] Que pensez-vous du fait d'être seul(e) avec l'intervenant(e) lorsque vous la/le rencontrez ?

[12] Que pensez-vous du fait que la rencontre se soit déroulée en personne ?

Question de relance :

[12.2] Comment auriez-vous aimé que la rencontre se déroule ? Pourquoi ?

Usage d'Internet

[13]. Est-ce que vous ou l'intervenant(e) avez utilisé Internet durant la rencontre ? Si oui, de quelle manière ?

[14] Que pensez-vous de l'utilisation qui a été faite d'Internet durant la rencontre ?

Question de relance :

[14.2] Pensez-vous que l'utilisation d'Internet a nui ou aidé à la rencontre ? Pourquoi ?

APPENDICE B – DEMANDE D’AUTORISATION D’EFFECTUER UNE RECHERCHE AU CENTRE PAULINE-JULIEN

DEMANDE D’AUTORISATION D’EFFECTUER UNE RECHERCHE AU CENTRE PAULINE-JULIEN

Votre organisation a été approchée pour participer au projet de recherche suivant : RELATIONS D’INTERVENTION ÉTABLIES EN CENTRE DE FRANCISATION MONTRÉALAIS : QU’EN PENSENT LES NOUVEAUX ARRIVANTS ?

Ce projet est réalisé par Marianne Théberge-Guyon qui étudie à la maîtrise en communication à l’Université du Québec à Montréal et que vous pouvez joindre par téléphone au (514) 506-5521, ou par courriel à l’adresse suivante : marianne.theberge@gmail.com. Ce projet est réalisé sous la supervision du Christian Agbobli que vous pouvez joindre par téléphone au (514) 987-3000 poste 5091, ou par courriel à l’adresse suivante : agbobli.christian@uqam.ca

Les renseignements recueillis au cours de ce projet seront utilisés pour la préparation d’un document qui sera rendu public. La collecte de données consistera en une série d’entrevues individuelles auprès d’étudiants du centre. Les informations brutes resteront confidentielles, mais le chercheur utilisera ces informations pour son projet de publication.

Nous vous demandons l’autorisation d’effectuer notre collecte de données dans votre organisation. La mention du nom de l’organisation dans le projet de publication ne peut être faite sans l’autorisation de la haute direction à cet effet. Nous vous demandons l’autorisation de dévoiler le nom de votre entreprise dans la publication d’un document qui sera rendu public.

Pour toute question additionnelle sur le projet et sur votre participation vous pouvez communiquer avec les responsables du projet : Marianne Théberge-Guyon (marianne.theberge@gmail.com, 514-506-5521) et Christian Agbobli (agbobli.christian@uqam.ca, 514-987-3000 poste 5091)

Pour des informations concernant les responsabilités de l’équipe de recherche au plan de l’éthique de la recherche avec des êtres humains ou pour formuler une plainte, vous pouvez contacter la coordination du CERPE : courriel : cerpe2@uqam.ca, (514) 987-3000 poste: 6188

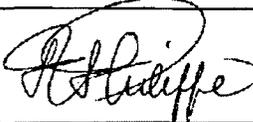
J’accepte que cette recherche soit conduite dans l’organisation que je dirige.

- Oui
 Non

J’accepte que le nom de mon entreprise soit dévoilé lors de la diffusion des résultats de cette recherche.

- Oui
 Non

Nom de l’entreprise	Centre Pauline-Julien
Adresse du siège social	6830, chemin de la Côte-des-Neiges Montréal (Québec) H3S 2A8 c-
Nom et fonction du ou des signataires autorisés	Faten Philippe, Directrice du Centre Pauline-Julien

Numéro de téléphone	Téléphone : 514 736-8105 <i>poste 8108</i>
Courriel	pjullen@cscdm.qc.ca
Signature	

Résumé du projet de recherche :

Face à l'intérêt porté aux enjeux entourant l'intégration, et plus spécifiquement à celui de la francisation, tant dans les débats publics que dans les stratégies d'accueil et de vivre ensemble canadiennes et québécoises, et face au besoin d'enrichir les connaissances relatives à l'interprétation que font les personnes immigrantes des rencontres d'intervention interculturelle qu'elles ont vécues au Québec dans une perspective communicationnelle, notre projet a pour objectif de comprendre comment les nouveaux arrivants étudiant au centre de francisation Pauline-Julien interprètent les relations d'intervention interculturelles qu'ils co-construisent avec des intervenants du centre, dans le cadre de leur processus d'intégration à Montréal. Afin de répondre à cet objectif, nous avons tracé un cadrage théorique capable de définir, dans un premier temps, les notions d'intégration et d'interculturalité contextualisant la rencontre, à travers une approche interactionniste. Puis, en présentant la relation d'interculturalité dans une perspective communicationnelle, nous avons défini la coprésence et l'usage de dispositifs techniques, deux manières de communiquer propres au contexte de l'intervention en centre de francisation. Et afin de considérer une multiplicité de facteurs d'influence de la relation d'intervention interculturelle, tant au niveau macroscopique que microscopique, nous nous sommes attachés de manière complémentaire à la Praxis Interculturelle de Sorrells et à l'approche interculturelle de Cohen-Emerique, réactualisée dans la discipline communicationnelle par Laquerre. À travers une méthodologie de recherche qualitative, via la tenue d'entretiens individuels semi-dirigés auprès de nouveaux arrivants du centre Pauline-Julien, nous chercherons à comprendre de quelle manière les relations d'intervention en face à face et les relations d'intervention technologiquement médiées par le Web sont interprétées par les nouveaux arrivants co-construisant la relation.

APPENDICE C - CERTIFICATION ÉTHIQUE

UQÀM | Comités d'éthique de la recherche
avec des êtres humains

No. de certificat: 2530
Certificat émis le: 28-02-2018

CERTIFICAT D'APPROBATION ÉTHIQUE

Le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains (CERPE 2: communication, science politique et droit, arts) a examiné le projet de recherche suivant et le juge conforme aux pratiques habituelles ainsi qu'aux normes établies par la *Politique No 54 sur l'éthique de la recherche avec des êtres humains* (Janvier 2016) de l'UQAM.

Titre du projet:	Relations d'intervention établies en centre de francisation montréalais: Qu'en pensent les nouveaux arrivants ?
Nom de l'étudiant:	Marianne THÉBERGE-GUYON
Programme d'études:	Maîtrise en communication (communication internationale et interculturelle)
Direction de recherche:	Kokou Edem Christian AGBOBLI

Modalités d'application

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

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

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



Mouloud Boukala
Président du CERPE 2 : Facultés de communication, de science politique et droit et des arts
Professeur, École des médias

APPENDICE D – FORMULAIRE DE CONSENTEMENT



FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

Titre du projet de recherche

Relations d'intervention établies en centre de francisation montréalais: Qu'en pensent les nouveaux arrivants ?

Étudiante-chercheuse

Marianne Théberge-Guyon, Maîtrise en communication internationale et interculturelle,

marianne.theberge@gmail.com

(514) 506-5521

Direction de recherche

Christian Agbobi, Département de communication sociale et publique,

agbobi.christian@uqam.ca

(514) 987-3000 poste 5091

Préambule

Nous vous demandons de participer à un projet de recherche qui implique un entretien individuel d'une durée de trente minutes à une heure. Avant d'accepter de participer à ce projet de recherche, veuillez prendre le temps de comprendre et de considérer attentivement les renseignements qui suivent.

Ce formulaire de consentement vous explique le but de cette étude, les procédures, les avantages, les risques et inconvénients, de même que les personnes avec qui communiquer au besoin.

Le présent formulaire de consentement peut contenir des mots que vous ne comprenez pas. Nous vous invitons à poser toutes les questions que vous jugerez utiles.

Description du projet et de ses objectifs

- Cette recherche s'inscrit dans le cadre des exigences de la maîtrise en communication de l'Université du Québec à Montréal. Il mènera à la rédaction d'un mémoire de maîtrise.
- Nous prévoyons terminer ce projet de recherche à l'été 2018.
- Nous cherchons à entrer en contact avec des immigrants au Québec depuis moins de cinq ans
- L'objectif de ce projet de recherche est de comprendre ce que pensent les nouveaux arrivants qui étudient à Pauline-Julien des rencontres qu'ils ont eues avec des intervenants du centre.

Nature et durée de votre participation

- Nous vous demandons de participer à une rencontre individuelle et privée d'une durée de 30 à 60 minutes.
- La rencontre aurait lieu dans un endroit déterminé par commun accord entre les participants et la chercheuse.
- Nous utiliserons un enregistreur audio pour recueillir le plus fidèlement possible vos paroles aux fins de la recherche.
- Si vous le désirez, nous validerons avec vous les informations tirées de votre témoignage utilisées avant la diffusion des résultats. Si vous le souhaitez, nous prendrons contact avec vous par courriel d'ici le mois d'août 2018.

Avantages liés à la participation

Vous aurez l'occasion d'exprimer votre point de vue concernant la dernière rencontre d'intervention que vous avez vécu à Pauline-Julien. Vous aurez également contribué à l'avancement de la science.

Risques liés à la participation

Aucun risque n'est lié à la participation à cette recherche.

Confidentialité

Vos informations personnelles ne seront connues que des chercheurs et ne seront pas dévoilées lors de la diffusion des résultats. Les entrevues transcrites et les enregistrements audio seront numérotés et seuls les chercheurs auront la liste des participants et du numéro qui leur aura été attribué. Vos informations personnelles ne seront connues que des chercheurs et ne seront pas dévoilées lors de la diffusion des résultats. Les entrevues transcrites seront numérotées et seuls les chercheurs auront la liste des participants et du numéro qui leur aura été attribué. Les enregistrements seront détruits dès qu'ils auront été transcrits et tous les documents relatifs à votre entrevue seront conservés sous clé durant la durée de l'étude. L'ensemble des documents seront détruits cinq ans après le dépôt du mémoire de maîtrise de Marianne Théberge-Guyon.

Participation volontaire et retrait

Votre participation est entièrement libre et volontaire. Vous pouvez refuser d'y participer ou vous retirer en tout temps sans devoir justifier votre décision. Si vous décidez de vous retirer de l'étude, vous n'avez qu'à aviser *Marianne Théberge-Guyon* verbalement; toutes les données vous concernant seront détruites.

Indemniti   compensatoire

Aucune indemniti   compensatoire n'est prévue.

Des questions sur le projet?

Pour toute question additionnelle sur le projet et sur votre participation vous pouvez communiquer avec les responsables du projet : Marianne Théberge-Guyon (marianne.theberge@gmail.com, 514-506-5521) et Christian Agbobi (agbobi.christian@uqam.ca, 514-987-3000 poste 5091)

Des questions sur vos droits? Le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains (CERPE) a approuvé le projet de recherche auquel vous allez participer. Pour des informations concernant les responsabilités de l'équipe de recherche au plan de l'éthique de la recherche avec des êtres humains ou pour formuler une plainte, vous pouvez contacter la coordination du CERPE : courriel : cerpe2@uqam.ca, (514) 987-3000 poste: 6188

En tant que participant, acceptez-vous :

- d'être enregistré de manière audio
- de réviser vos propos avant publication
- de recevoir les résultats de la recherche

Remerciements

Votre collaboration est essentielle à la réalisation de notre projet et l'équipe de recherche tient à vous en remercier.

Consentement

Je déclare avoir lu et compris le présent projet, la nature et l'ampleur de ma participation, ainsi que les risques et les inconvénients auxquels je m'expose tels que présentés dans le présent formulaire. J'ai eu l'occasion de poser toutes les questions concernant les différents aspects de l'étude et de recevoir des réponses à ma satisfaction.

Je, soussigné(e), accepte volontairement de participer à cette étude. Je peux me retirer en tout temps sans préjudice d'aucune sorte. Je certifie qu'on m'a laissé le temps voulu pour prendre ma décision.

Une copie signée de ce formulaire d'information et de consentement doit m'être remise.

Prénom Nom

Signature

Date

Engagement du chercheur

Je, soussigné(e) certifie

- (a) avoir expliqué au signataire les termes du présent formulaire; (b) avoir répondu aux questions qu'il m'a posées à cet égard;
- (c) lui avoir clairement indiqué qu'il reste, à tout moment, libre de mettre un terme à sa participation au projet de recherche décrit ci-dessus;
- (d) que je lui remettrai une copie signée et datée du présent formulaire.

Prénom Nom

Signature

Date

LISTE DE RÉFÉRENCES

- Abdallah-Preteuille, M. (1999). *L'éducation interculturelle*. Coll. « Que sais-je? » Paris : Presses Universitaires de France.
- Abdallah Preteuille, M. (1989). Pédagogie Interculturelle - Bilan et Perspective. [Chapitre de livre]. Dans C. Clanet (dir.), *L'Interculturel en éducation et sciences humaines : Colloque national* (p. 25-32). Toulouse : Publications Université Toulouse Le Mirail.
- Abou, S. (1995). *L'identité culturelle*. Paris : Perrin.
- Actions Interculturelles. (2015). *Analyse du taux de rétention des personnes immigrantes dans les régions administratives du Québec*. [Fichier de données]. Récupéré le 28 septembre 2010 de http://www.aide.org/wp-content/uploads/2014/03/analyse_tauxretention_imm_off2.pdf
- Agbobli, C. et Fusaro, M. (2018). *Rapport final relatif à la recherche portant sur l'utilisation d'Internet par les immigrants au Canada*. Chaire UNESCO Communication et technologies pour le développement. Récupéré le 28 juin 2018 de <https://integration.uqam.ca/wp-content/uploads/sites/32/2018/02/Rapport-final-ACEI-mars18.pdf>
- Agbobli, C. et Kane, O. (2014). Communication interculturelle provoquée : entre identité et recadrage présentiel. [chapitre de livre]. Dans N. Corbu, D. Popescu-Jourdy et T. Vlad (dirs.), *Identity and Intercultural Communication* (p. 330-348). Cambridge Scholars Publishing : NewCastle upon Tyne.
- Alteresco, T. (2017, 5 septembre). L'administration Trump met fin au programme des « Dreamers ». *Radio-Canada*. Récupéré de <http://beta.radio-canada.ca/nouvelle/1054013/ladministration-trump-met-fin-au-programme-des-dreamers>
- Ameigeiras, A. (2009). L'herméneutique dans l'approche ethnographique. Du labyrinthe de la compréhension au défi de l'interprétation. *Recherches Qualitatives*, 28(1), 37-52.
- Amireault, V. et Lussier, D. (2008). *Représentations culturelles, expériences d'apprentissage du français et motivations des immigrants adultes en lien*

avec leur intégration à la société québécoise. Étude exploratoire. Montréal : Office québécois de la langue française.

- Amyotte, L. (1996). *Méthodes quantitatives : Application à la recherche en sciences humaines.* Montréal : Édition du renouveau pédagogique.
- Angué, K. (2009). Rôle et place de l'abduction dans la création de connaissances et dans la méthode scientifique peircienne. *Recherches qualitatives*, 28(2), 65–94.
- Arcand, S. (2004). Participation des groupes ethniques minoritaires aux débats de société au Québec : entre évolution et statu quo. [Chapitre de livre]. Dans J. Gatugu, Amoranitis, S. et Manço, A. (dirs.), *La vie associative des migrants : quelles (re)connaissances? : Réponses européennes et canadiennes* (p. 205-221). Paris : L'Harmattan.
- Arcand, S., Lenoir-Achdjian, A. et Helly, D. (2009). Insertion professionnelle d'immigrants récents et réseaux sociaux: le cas de Maghrébins à Montréal et Sherbrooke. *Cahiers canadiens de sociologie*, 34(2), 373–402.
- Avenier, M.-J. et Thomas, C. (2011). Mixer quali et quanti pour quoi faire? Méthodologie sans épistémologie n'est que ruine de la réflexion. *CERAG, Cahier de recherche, 2011-06-E4*. Récupéré le 9 avril 2017 de <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00644303>
- Baribeau, C. et Royer, C. (2012). Quelles qualités essentielles la recherche qualitative requiert-elle de la part du chercheur? *Recherches qualitatives*, 12, 1-8.
- Battaglini, A et Camirand, H. (2010). Les services sociaux et de santé face à la diversité linguistique et culturelle : exigences et enjeux organisationnels. [Chapitre de livre]. Dans A. Battaglini (dir.), *Les services sociaux et de santé en contexte pluriethnique* (p. 56-86). Montréal : Éditions Saint Martin.
- Battaglini, A. et Gravel, S. (2000). Diversité culturelle et planification de la santé. [Chapitre de livre]. Dans S. Gravel et A. Battaglini (dirs.), *Culture, santé et ethnicité. Vers une santé publique pluraliste* (p. 79-1274). Montréal : Direction de la Santé publique.
- Béji, K. et Pellerin, A. (2010). Intégration socioprofessionnelle des immigrants récents au Québec: le rôle de l'information et des réseaux sociaux. *Relations industrielles*, 65(4), 562–583.
- Belhassen, A. (2009). *La reconnaissance des diplômes et des compétences : difficultés et impact chez les femmes immigrantes.* [Rapport de recherche-

action], Action travail des femmes. Récupéré de <http://www.atfquebec.ca/atf/reconnaissance-des-diplomes-et-des-competences.html>

- Belhassen, A. (2008). *Au Canada entre rêve et tourmente : insertion professionnelle des immigrants*. Paris : Éditions L'Harmattan.
- Belabdi, M. (2010). *Communication interculturelle et processus d'intégration des nouveaux immigrants marocains au Québec*. (Thèse de doctorat). Université du Québec à Montréal, Récupéré d'Archipel, l'archive de publications électroniques de l'UQAM <http://www.archipel.uqam.ca/2654/>
- Bergeron, P. (2016, 30 août). La CAQ veut 20% moins d'immigrants. *La Presse*. Récupéré le 15 novembre 2017 de <http://www.lapresse.ca/actualites/politique/politique-quebecoise/201608/30/01-5015398-la-caq-veut-20-moins-dimmigrants.php>
- Bock-Côté, M. (2016, 26 janvier). Il est temps de réduire les seuils d'immigration. *Le Journal de Montréal*. Récupéré le 15 novembre 2017 de <http://www.journaldemontreal.com/2016/01/26/il-est-temps-de-reduire-les-seuils-dimmigration>
- Bock-Côté, M. (2016, 4 septembre). Des seuils d'immigration au service du PLQ. *Le Journal de Montréal*. Récupéré le 15 novembre 2017 de <http://www.journaldemontreal.com/2016/09/04/des-seuils-dimmigration-au-service-du-plq>
- Bonneville, L., Grosjean, S. et Lagacé, M. (2007). *Introduction aux méthodes de recherche en communication*. Montréal : Chenelière Éducation.
- Bouchard, G. (2012). *L'interculturalisme : Un point de vue québécois*. Montréal : Boréal.
- Bougarbat, B. et Cousineau, J.-M. (2010). Un emploi correspondant à ses attentes personnelles? Le cas des nouveaux immigrants au Québec. *Revue de l'intégration et de la migration internationale*, 11(2), 155-172. <http://dx.doi.org/10.1007/s12134-010-0132-x>
- Bougamra, M. (2013). *Effet du niveau d'acculturation sur le choix du type de commerce d'épicerie à fréquenter : Application aux consommateurs d'origine maghrébine vivant à Montréal*. (Mémoire de maîtrise). Université du Québec à Montréal. Récupéré d'Archipel, l'archive de publications électroniques de l'UQAM

<http://www.archipel.uqam.ca/6235/>

- Boulet, J. A. (1980). *La langue et le revenu de travail à Montréal. Conseil économique du Canada*. Ottawa : Ministère des Approvisionnements et Services Canada, 29-32.
- Boulet, M. (2012). Le degré de déqualification professionnelle et son effet sur les revenus d'emploi des femmes immigrantes membres d'une minorité visible du Québec. *Canadian Journal of Women and the Law*, 24(1), 53–81.
- Bourassa-Dansereau, C. (2017). Le théâtre-forum comme outil de recherche et d'intervention par et pour les jeunes issus de l'immigration. *Revue Internationale de la Recherche Interculturelle*, 7(1), 51-62.
- Bourassa-Dansereau, C. (2010). *Le rôle de l'apprentissage de la langue française dans le processus d'intégration des immigrants à la société québécoise*. (Mémoire de maîtrise). Université du Québec à Montréal. Récupéré d'*Archipel*, l'archive de publications électroniques de l'UQAM <http://www.archipel.uqam.ca/2820/>
- Bourassa-Dansereau, C. et Yoon, C. (2017). Communication interculturelle et communication interpersonnelle : enjeux et croisements. [Chapitre de livre]. Dans C. Montgomery et C. Bourassa-Dansereau (dirs.), *Mobilités internationales et intervention interculturelle. Théories, expériences et pratiques* (p. 31-45). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Bourdieu P. (1992). *Réponses*. Paris : Seuil.
- Boutin, G. (2011). *L'entretien de recherche qualitatif*. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Breton, R. (1964). Institutional Completeness of Ethnic Communities and the Personal Relations of Immigrants. *American Journal of Sociology*, 70(2), 193-205.
- Bryman, A. (1984). The Debate about Quantitative or Qualitative Research : A Question of Method or Epistemology. *The British Journal of Sociology*, 35(1), 75-92.
- Canut-Hobe, C. (2004). *Sociolinguistique et ethnographie de la communication. III. Le guide de l'enquêteur*. Montpellier : Département Sciences du Langage.

- Carey, J. (2009 [1988]). A Cultural Approach to Communication. Dans J. Carey, *Communication as Culture. Essay on Media and Society* (2e éd. p. 40-57). New York : Routledge, 2009.
- Cartillier, J. (2017, 5 septembre). Trump met fin au programme protégeant les jeunes sans-papiers. *La Presse*. Récupéré de <http://www.lapresse.ca/international/etats-unis/201709/05/01-5130371-trump-met-fin-au-programme-protegeant-les-jeunes-sans-papiers.php>
- Centre Pauline-Julien. (2018). *Cours offerts*. Récupéré de <http://centre-pauline-julien.csdm.ca/cours-offerts/francisation-communication-ecrite/>
- Centre Pauline-Julien. (2017). *Des spécialistes au service des élèves*. Récupéré de <http://centre-pauline-julien.csdm.ca/services/de-bons-outils/>
- Champagne, P. (1982). Statistique, monographie et groupes sociaux. [Chapitre de livre]. Dans *Études dédiées à Madeleine Gravit*. Paris: Dalloz.
- Chiasson, N. et Deschênes, G. (2007). *La compétence interculturelle actualisée dans une approche d'empowerment au service des familles immigrantes*. [Rapport de recherche]. Centre d'innovation, de recherche et d'enseignement. Récupéré le 18 mai 2018 de http://www.csss-iugs.ca/c3s/data/files/Rapport_competence_interculturelle_approche_empowerment.pdf
- Chicha, M.-T. (2010). *Les immigrées universitaires et le marché du travail : discrimination systémique et intersectionnalité*. Communication présentée au 12e congrès Métropolis, Montréal.
- Chicoine, N., Charbonneau, J., Rose, D. et Ray, B. (1997). Le processus de reconstruction des réseaux sociaux des femmes immigrantes dans l'espace montréalais. *Recherches féministes*, 10(2), 27-48.
- CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'île-de-Montréal. (2017). *Centre de santé et de services sociaux de la Montagne : Mission et valeurs*. Récupéré le 15 mars 2017 de <https://www.csssdelamontagne.qc.ca/votre-csss/qui-nous-sommes/mission-et-valeurs/>
- Citoyenneté et immigration Canada. (2012). *Santé mentale et bien-être des immigrants récents au Canada : Données de l'Enquête longitudinale auprès des immigrants du Canada*. Récupéré le 24 novembre 2016 de <http://www.cic.gc.ca/francais/pdf/recherche-stats/sante-mentale.pdf>

- Cloutier, G. (2011). Savoirs de femmes immigrantes en milieu communautaire: une contribution à l'intervention. [Chapitre de livre]. Dans *La valorisation des savoirs de femmes immigrantes en milieu communautaire: source d'inspiration pour l'intervention sociale*. Montréal : Richard Vézina Éditeur.
- Cohen-Emerique, M. (2015). *Pour une approche interculturelle en travail social* (2^e éd.). Rennes : Presses de l'École des hautes études en santé publique.
- Cohen-Emerique, M. (1993). L'approche interculturelle dans le processus d'aide. *Santé mentale au Québec*, 18(1), 71-91.
- Collès, L. (2007). *Interculturel : des questions vives pour le temps présent*. Cortil-Wodon : E.M.E.
- Commission scolaire de Montréal. (2018). *Français langue seconde*. Récupéré le 6 juin 2018 de <http://csdm.ca/education-adultes/programmes/francais-langue-seconde/>
- Cormier, M. et Lowe, A. (2010). *Étude des mesures d'accueil et d'accompagnement et de l'implantation de différents modèles d'intervention en francisation*. [Rapport de recherche]. Moncton : Centre de recherche et de développement en éducation.
- Creswell, J. et Plano Clark, V. (2007) Choosing a Mixed Methods Design. [Chapitre de livre]. Dans *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Daniel, D. (2003). Une autre nation d'immigrants : la politique d'immigration du Canada au 20^e siècle. *Vingtième siècle*, 1(77).
- Delouvé, S. (2013). *Psychologie sociale* (2^e éd.). Paris : Dunod.
- Demers, C. (2003). L'entretien. [Chapitre de livre]. Dans Y. Giordano (dir.), *Conduire un projet de recherche. Une perspective qualitative* (p. 173-210). Colombelles : Édition EMS.
- Doise, W. (1982). *L'explication en psychologie sociale*. Paris : Presses universitaires de France.
- Dressen-Hammouda, D. (2003). *L'analyse du discours : à la recherche de l'interface entre texte et contexte*. Récupéré le 14 avril 2017 de https://hal-clermont-univ.archives-ouvertes.fr/file/index/docid/1011759/filename/Marges_Ling_2003.pdf

- Drudi, G. (1997). Conseil Multidisciplinaire : Au-delà du choc culturel, le choc discriminatoire comme obstacle au processus d'intégration sociale des membres des minorités ethniques et surtout des minorités raciales. *Revue professionnelle « Défi jeunesse »*.
Récupéré le 5 novembre 2016 de
http://www.centrejeunessedemontreal.qc.ca/pdf/cmulti/defi/defi_jeunesse_9703/au_dela_du_choc_culturel.htm
- Dumez, H. (2013). Qu'est-ce que la recherche qualitative? Problèmes épistémologiques, méthodologiques et de théorisation. *Annales des Mines-Gérer et comprendre*, 2 29-42.
- Dunst, C. J. et Trivette, C. M. (1996). Empowerment, effective helping practices and family-centered care. *Pediatric Nursing*, 22, 334-337.
- Dutrisac, R. (2016, 3 juin). Les seuils d'immigration haussés. *Le Devoir*. Récupéré le 15 novembre 2017 de
<http://www.ledevoir.com/politique/quebec/472543/les-seuils-d-immigration-hausses>
- Dutrisac, R. (2016, 20 mai). Lisée propose de réduire les cibles d'immigration. *Le Devoir*. Récupéré le 15 novembre 2017 de
<http://www.ledevoir.com/politique/quebec/471358/lisee-propose-d-abaisser-a-moins-de-40-000-le-nombre-d-immigrants>
- El Hage, F. et Reynaud, C. (2014). L'approche écologique dans les théories de l'apprentissage : une perspective de recherche concernant le « sujet-apprenant ». *Éducation et socialisation*, 36(1), 1-14.
- Estimable, L. (2006). *L'intégration des jeunes immigrants haïtiens au système scolaire québécois : L'exemple du quartier Saint-Michel*. (Mémoire de maîtrise). Université du Québec à Montréal, Récupéré d'Archipel, l'archive de publications électroniques de l'UQAM
<https://archipel.uqam.ca/3489/>
- Fauteux, M.-A. (2004). L'évolution de l'immigration au Québec et au Canada. [Chapitre de livre]. Dans *Bilan du siècle*. Récupéré le 5 novembre 2016 de
<http://bilan.usherbrooke.ca/bilan/pages/collaborations/8731.html>
- Fédération nationale des femmes canadiennes-françaises. (2002). *La visibilité invisible : immigrante reçue...et après ?* Récupéré de
http://bv.cdeacf.ca/bvdoc.php?no=2003_18_0002&col=CF&format=htm&ver=old

- Fogel, J., van der Vaart, R. et Reips, U.-D. (2017). Blending Face-to-Face and Internet-Based Interventions for the Treatment of Mental Disorders in Adults: Systematic Review. *Journal of Medical Internet Research*, 19(9), Récupéré le 12 février 2018 de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5622288/>
- Gatugu, J., Amoranitis, S. et Manço, A. (2004). *La vie associative des migrants : quelles (re)connaissances? : Réponses européennes et canadiennes*. Paris : L'Harmattan.
- Gauthier, C.-A. (2013). Le rôle des réseaux sociaux dans le processus d'intégration socioprofessionnelle des femmes immigrantes qualifiées au Québec. *Économie et Solidarités*, 43(1-2), 98–110.
- Gheraouti-Hélie, S. et Dufour, A. (2012). *Internet* (10e éd.). Paris : Presses universitaires de France
- Girard, M., Smith, M. et Renaud, J. (2008). Intégration économique des nouveaux immigrants: adéquation entre l'emploi occupé avant l'arrivée au Québec et les emplois occupés depuis l'immigration. *Canadian Journal of Sociology/Cahiers canadiens de sociologie*, 33(4), 791–814.
- Glacomi, A. et Hérédia, C. (1986). Réussites et échecs dans la communication linguistique entre locuteurs francophones et locuteurs immigrés. *Languages*, 84, 9-24. Récupéré le 20 mai 2018 de <http://www.jstor.org/stable/41682077>
- Gouvernement du Québec. Institut de la statistique Québec. (2017). *Immigrants selon le groupe d'âge, le sexe et l'état matrimonial, Québec, 2016*. Récupéré le 4 mai 2018 de <http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/population-demographie/migration/internationales-interprovinciales/604.htm>
- Grosjean, M. et Lacoste, M. (1999). *Communication et intelligence collective. Le travail à l'hôpital*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Groulx, L.-H., (1997). Querelle autour des méthodes. *Sociolo-anthropologie*, 2, 1-11. Récupéré le 9 avril 2017 de <http://socio-anthropologie.revues.org/30>
- Gudykunst, W. (1997). Cultural variability in communication. *Communication research*, 24(4), 327-348.
- Hammersley, M. (1992). *What's Wrong with Ethnography ?* New York: Routledge.

- Hiller, H. H. et Franz, T. M., (2004). New ties, old ties and lost ties: the use of the internet in diaspora. *new media & society*. 6(6), 731–752.
- Hohl, J. et Cohen-Emerique, M. (1999). La menace identitaire chez les professionnels en situation interculturelle: le déséquilibre entre scénario attendu et scénario reçu. *Études Ethniques au Canada*, 31(1), 106.
- Hsab, Gaby (2005). Une épistémologie de la communication pour quoi faire ? [Chapitre de livre]. Dans J. Saint-Charles et P. Mongeau (dirs.), *Communication : horizons de pratiques et de recherche* (p. 53-70). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Hsab, G. et Stoiciu, G. (2011). Communication internationale et communication interculturelle : des champs croisés, des frontières ambulantes. [Chapitre de livre]. Dans C. Agbobli et G. Hsab (dirs.), *Communication internationale et communication interculturelle : Regards épistémologiques et espaces de pratique* (p. 9-25). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Kalanga Wa Tshisekedi, M.-R. et Legault, G. (2008). L'approche ethnopsychiatrique de Devreux et Nathan. [Chapitre de livre]. Dans G. Legault et L. Rachédi (dir.), *L'intervention interculturelle* (2e éd., p. 143-165). Montréal : Chenelière Éducation.
- Kane, O. (2011). Communication, culture et changement : éléments pour une épistémologie en communication en contexte d'altérité culturelle. [Chapitre de livre]. Dans C. Agbobli et G. Hsab (dirs.), *Communication internationale et communication interculturelle : Regards épistémologiques et espaces de pratique* (p. 27-43). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Kettunen, T., Poskiparta, M. et Gerlander, M. (2002). Nurse-patient power relationship : preliminary evidence of patients' power messages. *Patient Education and Counselling*, 46 (2), 101-113.
- Labelle, M. et al. (2007, 21 décembre). *Le concept de l'interculturalisme en contexte québécois : Généalogie d'un néologisme*. Ottawa : CRIEC
- La Presse Canadienne. (2016, 13 avril). Immigration : Québec prône la « stabilité ». *Radio-Canada*. Récupéré le 15 novembre 2017 de <http://ici.radio-canada.ca/nouvelle/775646/plq-immigration-seuils-pq-caq-pierre-karl-peladeau-francois-legault>
- La Presse Canadienne. (2016, 27 octobre). Québec prévoit accueillir 51 000 immigrants en 2017. *Radio-Canada*. Récupéré le 15 novembre 2017 de

<http://ici.radio-canada.ca/nouvelle/775646/plq-immigration-seuils-pq-caq-pierre-karl-peladeau-francois-legault>

- Laquerre, M.-E. (2015). *Travailler en soutien à domicile dans un contexte pluriethnique. Quand faire, c'est être*. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Laquerre, M.-E. (2013). *L'interaction professionnelle en soutien à domicile dans un contexte pluriethnique : Quand faire, c'est être. Une étude exploratoire en milieu montréalais*. (Thèse de doctorat). Université du Québec à Montréal.
- Lavigne, L. (1987). *Les ethniques et la ville l'aventure urbaine des immigrants portugais à Montréal*. Longueuil : Le Préambule.
- Leblanc, P. (2017, 30 juin). Les nouveaux interdits de séjour aux États-Unis entrent en vigueur. *Radio-Canada*. Récupéré de <http://beta.radio-canada.ca/nouvelle/1042505/visa-territoire-americain-etats-unis-immigration-musulman>
- Lefrançois, R. (1995). Pluralisme méthodologique et stratégies multi-méthodes en gérontologie. *La revue canadienne du vieillissement*, 14(1), 52-67.
- Legault, G., Lafrenière, M. (1992). *Femmes, migrations, interventions - une rencontre interculturelle: rapport de recherche*. Montréal : École de Service social, Université de Montréal.
- Legault, G. et Fronteau, L. (2008). Les mécanismes d'inclusion des immigrants et des réfugiés. [Chapitre de livre]. Dans G. Legault et L. Rachédi (dir.), *L'intervention interculturelle* (2e éd., p. 43-66). Montréal : Chenelière Éducation.
- Legault, G. et Rachédi, L. (2008). *L'intervention interculturelle*. (2^e éd.). Montréal : Chenelière Éducation.
- Lewandowski, J., Rosenberg, B. D., Parks, M. J., et Siegel, J. T. (2009). The effect of informal social support: Face-to-face versus computer-mediated communication. *Fifth International Conference on Intelligent Computing*, 27(5), 1806–1814.
- Linteau, P.-A. et al. (1989). *Histoire du Québec contemporain : De la Confédération à la crise 1867-1929*. Montréal : Boréal.
- Loche, B. et Martin, C. (2003). *L'insécurité dans la ville. Changer de regard*. Paris : L'œil d'or.

- Lunkebein, C. (2007). *Communication et formation interculturelle d'intervenants sociaux au Québec: étude de cas dans un CLSC*. (Mémoire de maîtrise). Université du Québec à Montréal. Récupéré d' *Archipel*, l'archive de publications électroniques de l'UQAM <http://www.archipel.uqam.ca/3274/>
- Lye, J. , H. Perera et A Rahma (1997). *Grounded Theory Method and Accounting Research*. Parkville, Department of Accounting and Finance : University of Melbourne.
- Malinowski, B. (1963). *Les Argonautes du Pacifique occidental*. Paris: Éditions Gallimard.
- Marsolais, M. (2015, 5 septembre). Des Canadiens dans la rue pour ouvrir les frontières aux réfugiés. La crise des migrants. *Radio-Canada*. Récupéré de <http://ici.radio-canada.ca/nouvelle/737353/refugies-migrants-canada-rassemblement-montreal?fromBeta=true>
- Martin, A. (2013). *Trousse d'information à l'intention des municipalités du Québec sur les enjeux de l'immigration et de la diversité ethnoculturelle*. [s. l.] : Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire. Récupéré le 7 novembre 2016 de http://www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca/publications/fr/divers/BRO_Trousse_Municipalites.pdf
- Mauss, M. (1926). *Manuel d'ethnographie*. Paris : Éditions sociales.
- McAll, C., Tremblay, L. et Le Goff, F. (1997). *Proximité et distance: les défis de communication entre intervenants et clientèle multiethnique en CLSC*. Montréal : Éditions Saint-Martin.
- Miles, M. B. et Huberman, A. M. (2003). *Analyse des données qualitatives*. (2^e éd.). Bruxelles : De Boeck.
- Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion. (2018). *Conditions d'admission aux allocations*. Récupéré le 29 juin 2018 de <https://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/langue-francaise/apprendre-quebec/temps-complet/conditions-admission.html>
- Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion. (2016a). *L'immigration au Québec : Le rôle du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion et de ses partenaires*. Récupéré le 5 février 2018 de http://www.midi.gouv.qc.ca/publications/fr/dossiers/DOC_RoleQuebecImmigration.pdf

- Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion. (2016b). *Présence en 2016 des immigrants admis au Québec de 2005 à 2014*. [Fichier de données]. Récupéré le 6 avril 2017 de http://www.midi.gouv.qc.ca/publications/fr/recherches-statistiques/PUB_Presence2016_admisQc.pdf
- Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. (2015a). *Immigration et démographie au Québec*. [Fichier de données]. Récupéré le 22 juin 2018 de http://www.midi.gouv.qc.ca/publications/fr/recherches-statistiques/Pub_Immigration_et_demo_2015.pdf
- Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. (2015b). *Politique québécoise en matière d'immigration, de participation et d'inclusion*. Récupéré le 7 juin 2018 de http://www.midi.gouv.qc.ca/publications/fr/dossiers/Politique_ImmigrationParticipationInclusion.pdf
- Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. (2013). *Résultats de l'Enquête sur la population active (EPA). Les immigrants et le marché du travail québécois en 2012*. [Fichier de données]. Récupéré le 28 septembre 2017 de <http://www.midi.gouv.qc.ca/publications/fr/recherches-statistiques/ImmigrantsMarcheTravail2012.pdf>
- Mongeau, P. (2000). *Réaliser son mémoire ou sa thèse : Côté jeans et côté tenue de soirée*. Montréal : Les Presses de l'Université du Québec.
- Monge, P. R. et Contractor, N. S. (2000). Emergence of Communication Networks. [Chapitre de livre]. Dans F. Jablin et L. Putman (dir.), *Handbook of Organizational Communication* (2e ed.). Thousand Oaks: Sage.
- Montgomery, C. et Agbobi, C. (2017). Mobilités internationales et intervention interculturelle : Conceptualisations et approches. [Chapitre de livre]. Dans C. Montgomery et C. Bourassa-Dansereau (dirs.), *Mobilités internationales et intervention interculturelle. Théories, expériences et pratiques* (p. 9-30). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Morissette, J., Guignon, S. et Demazière, D. (2011). Introduction : De l'usage des perspectives interactionnistes en recherche. *Recherches qualitatives* 30(1), 1-9.
- Mouvement Québec français. (2016). La francisation de l'immigration : Le Québec rate la cible depuis 25 ans. Récupéré le 5 février 2018 de <file:///C:/Users/Jean->

Pierre/Downloads/011m_mouvement_qu%C3%A9bec_fran%C3%A7ais.pdf

Nations Unies. (2016, 12 janvier). Il y a 244 millions de migrants internationaux dans le monde, selon l'ONU. *ONU Info*. Récupéré le 22 juin 2018 de <https://news.un.org/fr/story/2016/01/327102-il-y-244-millions-de-migrants-internationaux-dans-le-monde-selon-lonu>

Niyubahwe, A., Mukamurera, J. et Jutras, F. (2014). Professional Integration of Immigrant Teachers in the School System: A Literature Review. *McGill Journal of Education*, 48(2), 279–296.

Ntetu, A. L. (1995). *Analyse des interactions entre les clients autochtones et les intervenants en milieu clinique des approches de soins adaptées à une clientèle pluriethnique*. Chicoutimi : Chaire d'enseignement et de recherche interethniques et interculturels.

Passeron, J.-C. (1995). L'espace mental de l'enquête (1). *Enquête*, 1, 13-42.

Patton, M. Q. (1980). *Qualitative evaluation and research methods*. Newsbury Park: Sage Publications.

Pelchat, Y. Campeau, A. et Thomassin, A. (2009). Visages et visées de la proximité. Le soutien à l'insertion en emploi des travailleuses et des travailleurs dits vieillissants. [Chapitre de livre]. Dans M. Clément, L. Gélinau, et A.-M. McKay, *Proximités: lien, accompagnement et soin*. Québec : Presses de l'Université du Québec. Récupéré de <http://site.ebrary.com/id/10316129>

Piché, V., Renaud, J., Gingras, L. et Shapiro, D. (2002). L'insertion économique des nouveaux immigrants dans le marché du travail à Montréal: une approche longitudinale. *Population* 57(1), 63-89. <http://dx.doi.org/10.2307/3246627>

Pinsonneault, G., Aline L., Chakib B. et Lanctôt, P. (2011). *Recours au programme d'aide sociale par les immigrants de la catégorie des travailleurs qualifiés : échec ou transition dans le processus d'intégration ?* Québec : Gouvernement du Québec.

Plante, C. (2017, 18 septembre). Laïcité, cannabis et policiers au menu de la rentrée à l'Assemblée nationale. *Le Devoir*. Récupéré de <http://www.ledevoir.com/politique/quebec/508265/assemblee-nationale-laicite-cannabis-et-policiers-au-menu-de-la-rentree>

- Porquier R. (1984). Réseaux énonciatifs et discursifs dans l'enseignement / apprentissage des langues. *Linx*, 11, 95-115. Récupéré le 20 mai 2018 de <https://doi.org/10.3406/linx.1984.1014>
- Potvin, M. (2010). Discours sociaux et médiatiques dans le débat sur les accommodements raisonnables. *Nos diverses cités*, 7(1), 83-89.
- Poupart, J. (2011). Tradition de Chicago et interactionnisme : des méthodes qualitatives à la sociologie de la déviance1. *Recherches qualitatives* 30(1), 178-199.
- Rachédi, L. (2008). Le phénomène migratoire : Politiques et diversité. [Chapitre de livre]. Dans G. Legault et L. Rachédi (dir.), *L'intervention interculturelle* (2e éd., p. 8-42). Montréal : Chenelière Éducation.
- Rachédi, L. et Legault, G. (2008). Le modèle interculturel systémique. [Chapitre de livre]. Dans G. Legault et L. Rachédi, *L'intervention interculturelle* (2e éd., p. 122-142). Montréal : Chenelière Éducation.
- Ralalatiána, M.-C. et Valtz Laaroussi, M. (2015). Quand projet d'immigration rime avec inscription dans les cours de francisation. La trajectoire langagière de neuf immigrantes scolarisées dans la région montréalaise. *Jeunes, représentations, médias*, 15(1), 87-107.
- Richer, J. (2016, 2 juin). Québec hausse légèrement les seuils d'immigration. *La Presse*. Récupéré le 15 novembre 2017 de <http://www.lapresse.ca/actualites/national/201606/02/01-4987742-quebec-hausse-legerement-les-seuils-dimmigration.php>
- Ricoeur, P. (1969). *Le conflit des interprétations*. Paris : Du Seuil.
- Rimok, P. (2006). La croissance de la diversité ethnoculturelle et des discriminations en emploi. Dans E. Déom, J. Mercier et S. Morel (dir.). *La discrimination en emploi : quels moyens faut-il prendre ?* Colloque du 61^e congrès des relations industrielles de l'Université Laval, (p. 185-202). Québec : Presses de l'Université Laval.
- Rinfret-Raynor, M., Lesieux, É., Brodeur, N., Dugal, N. (2015). *Adaptation des interventions aux besoins des immigrants-es en situation de violence conjugale : État des pratiques dans les milieux d'intervention*. [Rapport de recherche]. Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes (CRIVIFF). Récupéré le 12 février 2018 de https://www.criviff.qc.ca/sites/criviff.qc.ca/files/publications/pub_13052013_83632.pdf

- Rhéaume, J. (2017). L'ethnicité, l'intervention et l'interculturalité. *Revue Internationale de la Recherche Interculturelle*, 7(1), 77-87.
- Rocher, F. et White, B. W. (2014). *L'interculturalisme québécois en contexte multiculturel canadien : Origines, critiques et politiques publiques*. Montréal : Institut de recherches en politiques publiques.
- Rojas-Viger, C. (2006). Femmes professionnelles latino-américaines à Montréal : Conditions d'insertion dans le milieu universitaire et au marché du travail. *Les Cahiers du Gres*, 6(1), 25-43.
- Roulet, E. (1991). L'analyse du discours : à la recherche de l'interface entre texte et contexte. *Cahiers de linguistique française*, 12(1), 53-81.
- Roy, G., Legault, G. et Rachédi, L. (2008). Les modèles de pratique et les idéologies d'intervention. Dans G. Legault et L. Rachédi, *L'intervention interculturelle* (2^e éd., p. 101-119). Montréal : Chenelière Éducation.
- Saillant, F., Châteauneuf, D., Cognet, M. et Charland, M. (2009). L'intervention auprès des réfugiés. Accueil, proximité, transformation. [Chapitre de livre]. Dans M. Clément, L. Gélinau, et A.-M. McKay, *Proximités: lien, accompagnement et soin*. Québec : Presses de l'Université du Québec.
Récupéré de
<http://site.ebrary.com/id/10316129>
- Samovar, L. et McDaniel, E. R. (2015) Approaches to Intercultural Communication : Understanding and Applying Intercultural Communication in the Global Community : The Fundamentals. [Chapitre de livre]. Dans L. Samovar, R., Porter, E. R., McDaniel, C. Sexton Roy, *Intercultural Communication* (14^e éd., p. 5-15). Boston : Cengage Learning.
- Schellenberg, G., et Maheux, H. (2007). *Perspectives des immigrants sur leurs quatre premières années au Canada: faits saillants des trois vagues de l'Enquête longitudinale auprès des immigrants du Canada*. Tendances sociales canadiennes, Produit no 11-008-XWF au catalogue de Statistique Canada, Ottawa. Récupéré le 3 mars de
<http://www.statcan.ca/francais/freepub/11-008-XIF/2007000/11-008-XIF20070009627.htm#1>
- Schnapper, D. (2007). *Qu'est-ce que l'intégration?* Paris : Gallimard.
- Shepherd, G. (1993). Building a Discipline of Communication. *Journal of Communication*, 43(3), 83-91.

- Shirpak, K. R., Tyndale, E. et Chinichian, M. (2011). Post Migration Changes in Iranian Immigrants' Couple Relationships in Canada. *Journal of Comparative Family Studies*, 42(6), 751–770.
- Sorrells, K. (2013). *Intercultural Communication : Globalization and Social Justice*. Thousand Oaks : Sage.
- Sorrells, K. et Sekimoto, S. (2016). *Globalizing Intercultural Communication : a Reader*. Thousand Oaks: SAGE.
- Statistique Canada. (2017a). *Canada - Admissions des résidents permanents selon le pays de citoyenneté* [Fichier de données]. Récupéré le 15 novembre 2017 de <http://ouvert.canada.ca/data/fr/dataset/f7e5498e-0ad8-4417-85c9-9b8aff9b9eda>
- Statistique Canada. (2017b). *Canada - Admissions des résidents permanents selon la province / le territoire de destination envisagé(e) et la catégorie d'immigration* [Fichier de données]. Récupéré le 15 novembre 2017 de <http://ouvert.canada.ca/data/fr/dataset/f7e5498e-0ad8-4417-85c9-9b8aff9b9eda>
- Statistique Canada. (2017c). *Canada - Admissions de résidents permanents selon la province / le territoire et la région métropolitaine de recensement de destination envisagé(e) (classement 2016), janvier 2015 - août 2017* [Fichier de données]. Récupéré le 15 novembre 2017 de <http://ouvert.canada.ca/data/fr/dataset/f7e5498e-0ad8-4417-85c9-9b8aff9b9eda>
- Statistique Canada. (2011). *Immigration et diversité ethnoculturelle au Canada*. [Fichier de données]. Récupéré le 11 septembre 2016 de <https://www12.statcan.gc.ca/nhs-enm/2011/as-sa/99-010-x/99-010-x2011001-fra.cfm>
- Statistique Canada. (2005). *Les principales difficultés rencontrées depuis l'arrivée au Canada, selon la catégorie d'immigration (déclarées 4 ans après l'arrivée)*. Récupéré le 19 mai 2018 de <https://www.statcan.gc.ca/pub/11-008-x/2007000/t/4097874-fra.htm>
- St-Cyr Tribble, D., Gallagher, D., Paul, D. et Archambault, J. (2001). *Les pratiques d'empowerment en première ligne*. [Rapport de recherche]. Subvention CQRS et CRSR.
- Stoiciu, G. (2011). La communication interculturelle comme champ d'études : histoire, carte et territoire. [Chapitre de livre]. Dans Agbobli, C. et Hsab, G.,

Communication internationale et communication interculturelle : regards épistémologiques et espaces de pratique (p. 45-70). Québec : Les Presses de l'Université du Québec.

- Stoiciu, G. (2008). L'émergence du domaine d'étude de la communication interculturelle. *Hermès*, 51(2), Récupéré le 18 novembre 2016 de <http://lien.uqam.ca/1iWPV4A>
- Stoiciu, G. (1996). L'intégration, un construit théorique. [Chapitre de livre]. Dans Fall, K. (dir.), *Convergences culturelles dans les sociétés pluriethniques*. Sainte-Foy: Presses universitaires du Québec.
- Taguieff, P.-A. (1997). *Le racisme: Un exposé pour comprendre, un essai pour réfléchir*. Paris : Flammarion.
- Thomas, I. W. et Znaniecki, F. (1998). *Le paysan polonais en Europe et en Amérique récit de vie d'un migrant: (Chicago, 1919)*. Traduction par P. Tripier, Paris : FNathan.
- Tiercelin, C. (1993). *C.S. Peirce et le Pragmatisme*. Paris : PUF
- Vatz Laaroussi, M. (2009). *Mobilité, réseaux et résilience: le cas des familles immigrantes et réfugiées au Québec*. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Vatz Laaroussi, M. (2008). Les familles immigrantes et l'intervention intergénérationnelle. [Chapitre de livre]. Dans G. Legault et L. Rachédi, *L'intervention interculturelle* (2e éd., p. 232-246). Montréal : Chenelière Éducation.
- Vatz Laaroussi, M. (2004). Immigrants et vie associative dans les régions du Québec. [Chapitre de livre]. Dans J. Gatugu, S. Amoranitis et A. A. Manço, *La vie associative des migrants : quelles (re)connaissances? : réponses européennes et canadiennes*. Paris : L'Harmattan.
- White, B. W. et Gratton, D. (2017). L'atelier de situations interculturelles : une méthodologie pour comprendre l'acte à poser en contexte pluriethnique. *Alterstice*, 7(1), 63–76.
- Wihtol de Wenden, C. (2014). *La question migratoire au XXI^e siècle*. Paris : Presses de Sciences Po (P.F.N.S.P.).

