

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

MOBILISER L'APPROCHE INTERCULTURELLE ET LE PARCOURS MIGRATOIRE AUPRÈS DES
FAMILLES DESSERVIES PAR LE CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL DANS LE CONTEXTE DE
L'APPLICATION DES MESURES : POINTS DE VUE DES INTERVENANTS ET DES FAMILLES ISSUES DE
L'IMMIGRATION

MÉMOIRE D'INTERVENTION

PRÉSENTÉ(E)

COMME EXIGENCE PARTIELLE

DE LA MAÎTRISE EN TRAVAIL SOCIAL

PAR

MANINDER KAUR BHANDAL

JUILLET 2022

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.04-2020). 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'exprime ma gratitude à l'équipe du Centre jeunesse de Montréal CJM qui m'ont accueillie et qui ont rendu possible le recrutement des familles pour mon projet d'intervention. Il est important de mentionner que le soutien des intervenants et des familles desservies par le CJM impliqués lors de mon stage m'a permis d'accomplir mon projet. Plusieurs acteurs du CJM, comme les familles immigrantes, la chef de service et les intervenants ont permis de réaliser ce mémoire d'intervention. J'adresse mes remerciements particuliers à ma directrice de maîtrise, Lilyane Rachédi, professeure à l'École de travail social de l'UQAM, qui m'a soutenue et guidée tout au long de ce projet d'intervention. Sa rigueur et son expérience m'ont permis de progresser davantage lors de mes recherches. Étant très compréhensive des besoins de ses étudiants et se donnant à fond pour leur réussite, elle a su me guider et me soutenir dans un parcours rempli d'inconnu et de défis afin de réaliser un processus valorisant. Il ne faut pas oublier Kaoutar Assalih, ma superviseuse de stage, qui m'a guidée et m'a donné l'occasion d'en apprendre sur le fonctionnement du travail auprès de cette institution montréalaise. Plus précisément, ces personnes significatives ont énormément contribué à mon projet grâce à leur écoute active, leur ouverture, leur confiance en moi ainsi que leur souplesse. Ce soutien inestimable m'a permis de surmonter les obstacles au moment de l'implantation de mon projet, et même pendant celui-ci.

Comme les études exigent un niveau élevé d'implication et de concentration, j'aimerais aussi remercier une amie très proche, Elissar, qui a traversé cette épreuve à chaque étape de ma rédaction en me corrigeant et en me relisant. Je remercie aussi mon conjoint, Ajit, qui m'a soutenue tout au long de mon parcours avec son soutien, ses encouragements, sa confiance et ainsi que sa patience de toujours refaire mes « tableaux ». En dernier, j'aimerais aussi remercier ma petite fille, Maya, âgée de 4 mois aujourd'hui ! Comme j'étais enceinte lors de ma dernière année de rédaction, sa présence m'a permis d'avancer et m'a insufflé une énergie et une motivation indéfectible pour terminer la rédaction de cet écrit.

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|------|
| REMERCIEMENTS | ii |
| LISTE DES FIGURES..... | vii |
| LISTE DES TABLEAUX | viii |
| LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES..... | ix |
| RÉSUMÉ..... | x |
| INTRODUCTION | 1 |
| CHAPITRE 1 PROBLÉMATIQUE IMMIGRATION, FAMILLES ET ADAPTATION : QUAND LA DPJ S’EN MÊLE... | 5 |
| 1.1 Immigration au Canada et au Québec : bref historique et portrait aujourd’hui | 5 |
| 1.2 Immigration et adaptation : un processus d’acculturation et des chocs culturels..... | 8 |
| 1.3 Qu’est-ce que le Centre jeunesse de Montréal ?..... | 13 |
| 1.4 Constat : une surreprésentation des populations immigrantes dans les institutions de la protection de la jeunesse..... | 14 |
| 1.4.1 Signalement chez les familles immigrantes : un flou autour de la notion de négligence au sein de la DPJ | 18 |
| 1.4.2 Quand la DPJ s’en mêle : augmentation des barrières à la communication et des attentes des familles..... | 18 |
| 1.5 Parcours migratoire : un précieux outil pour mieux comprendre et reconnaître le vécu des familles immigrantes | 21 |
| 1.6 Pratiques d’intervention auprès des familles immigrantes : selon différents organismes | 22 |
| 1.7 Conclusion partielle..... | 24 |
| CHAPITRE 2 CADRE CONCEPTUEL | 28 |
| 2.1 Paradigme fonctionnaliste humaniste : un paradigme dominant dans la notion de négligence | 28 |
| 2.2 Approche interculturelle : sortir du paradigme fonctionnaliste et adapter l’intervention en contexte interculturel dans le cadre des interventions de la DPJ..... | 31 |
| 2.3 Approche interculturelle dans la relation d’aide : déclinaisons et pertinence..... | 33 |
| 2.4 Utiliser le parcours migratoire : un pilier pour la relation d’aide avec les familles immigrantes en contexte de la DPJ | 36 |
| 2.4.1 Comprendre le parcours migratoire | 36 |
| 2.4.2 Réussite du projet migratoire | 37 |
| 2.4.3 Dynamique d’intégration du parcours migratoire..... | 38 |
| 2.5 Outils d’intervention à identifier et à valoriser en contexte interculturel..... | 41 |
| 2.6 Conclusion partielle..... | 43 |

| | |
|---|----|
| CHAPITRE 3 MÉTHODOLOGIE D'INTERVENTION | 44 |
| 3.1 Milieu de stage : Mieux comprendre le fonctionnement de la DPJ..... | 45 |
| 3.2 Question du projet d'intervention | 45 |
| 3.2.1 Descriptions du projet d'intervention en trois phases et de ses objectifs | 45 |
| 3.2.2 Phase I : Recueillir le point de vue des intervenants | 47 |
| 3.2.2.1 Objectif 1 : Déterminer en quoi l'approche interculturelle est une approche appropriée ou non à l'intervention auprès des familles..... | 47 |
| 3.2.2.2 Objectif 2 : Documenter l'usage du parcours migratoire auprès des familles | 47 |
| 3.2.3 Phase II du projet : Recueillir le point de vue des familles | 48 |
| 3.2.3.1 Objectif 3 : Saisir comment les familles comprennent les interventions, notamment celles entourant le parcours migratoire..... | 49 |
| 3.2.3.2 Objectif 4 : Documenter les facteurs qui soutiennent ou freinent la pertinence des interventions | 49 |
| 3.2.4 Phase III du projet : Partager et échanger des réflexions des familles avec l'équipe d'intervenants | 50 |
| 3.2.4.1 Objectif 5 : Améliorer la pratique et l'accompagnement des familles immigrantes..... | 50 |
| 3.3 Recrutement des répondants et constitution de l'échantillon..... | 51 |
| 3.3.1 Auprès des intervenants | 51 |
| 3.3.2 Auprès des familles | 52 |
| 3.4 Stratégies de cueillette | 54 |
| 3.4.1 Collecte de données..... | 54 |
| 3.4.1.1 Constitution des grilles d'entretiens auprès des intervenants..... | 54 |
| 3.4.1.2 Auprès des familles..... | 54 |
| 3.4.2 Déroulement des rencontres..... | 54 |
| 3.4.2.1 Auprès des intervenants..... | 54 |
| 3.4.2.2 Auprès des familles..... | 55 |
| 3.4.3 Consentement des participants..... | 56 |
| 3.4.4 Conformité à l'éthique | 57 |
| 3.5 Bilans et procédures méthodologiques | 57 |
| 3.5.1 Auprès des intervenants | 57 |
| 3.5.2 Auprès des familles..... | 58 |
| 3.6 Barrières durant le stage..... | 58 |
| 3.7 Conclusion partielle..... | 59 |
| CHAPITRE 4 RÉSULTATS DE L'INTERVENTION ET ANALYSE | 61 |
| 4.1 L'analyse des données de la phase I : Recueillir le point de vue des intervenants | 63 |
| 4.1.1 L'approche interculturelle : une approche appliquée par tous (Objectif 1)..... | 63 |
| 4.1.2 Le parcours migratoire : un allié pour la compréhension des situations (Objectif 2) | 66 |
| 4.1.3 L'avis des intervenants sur les outils standards en intervention au CJM | 67 |
| 4.1.3.1 Le génogramme | 67 |
| 4.1.3.2 Évaluation des capacités parentales..... | 68 |
| 4.1.3.3 La Clinique transculturelle de l'Hôpital Jean-Talon | 69 |

| | | |
|---------|---|-----|
| 4.1.4 | Le défi dans l'intervention des intervenants en lien avec le travail auprès des familles immigrantes | 70 |
| 4.1.5 | Vue d'ensemble de la phase I | 71 |
| 4.1.5.1 | L'approche interculturelle : la vision des intervenants | 71 |
| 4.1.5.2 | Le parcours migratoire : une « aide à bâtir une relation d'aide sur la confiance » | 72 |
| 4.2 | L'analyse des données de la phase II : Recueillir le point de vue des familles | 73 |
| 4.2.1 | Les motifs de signalement : divergence entre les responsabilités parentales attendues et les priorités des parents (Objectif 3) | 74 |
| 4.2.2 | Facteurs de soutien à l'intervention (Objectif 4) | 76 |
| 4.2.2.1 | Aide mutuelle : réseau transnational, un appui incontournable qui soutient les interventions 76 | |
| 4.2.2.2 | Évitement de la situation : le travail, un bouclier préventif | 78 |
| 4.2.3 | Les facteurs qui freinent l'intervention (Objectif 4) | 78 |
| 4.2.3.1 | Une peur de l'inconnu générée par le passage devant le tribunal..... | 79 |
| 4.2.4 | Vue d'ensemble de la phase II | 81 |
| 4.2.4.1 | Le parcours migratoire : un outil essentiel dans l'intervention, mais « est-ce qu'ils comprennent vraiment d'où on est parti et où on est rendu ? » | 81 |
| 4.2.4.2 | La pertinence pour les familles du groupe d'entraide..... | 83 |
| 4.3 | Résultats croisés : les points de consensus entre les intervenants et les familles et les défis abordés 85 | |
| 4.3.1 | Quel rôle est acceptable pour l'enfant ? : un dilemme pour tous..... | 85 |
| 4.3.2 | Le défi de vivre des émotions : un vécu différent pour chacun | 86 |
| 4.3.3 | Des traumatismes en lien avec la question de l'intervention de l'État | 87 |
| 4.3.4 | La peur du système de la DPJ : Question abordée par les intervenants et les familles immigrantes | 87 |
| 4.4 | Relation d'aide en contexte interculturel : une question de temps et un processus d'apprentissage 88 | |
| 4.5 | Réflexion sur les enjeux spécifiques d'intervention en contexte de pandémie | 89 |
| 4.5.1 | Limites et avantage des interventions en lignes..... | 89 |
| 4.5.2 | L'aide virtuelle : nouvelle façon d'intervenir dans les années à venir ? | 90 |
| 4.6 | Phase III : Partager et échanger sur les réflexions des familles avec l'équipe d'intervenants | 91 |
| 4.6.1 | Recommandations pour le milieu de stage (le CJM) à l'application des mesures (Objectif 5) ... | 91 |
| 4.6.2 | Recommandations sur le plan de l'intervention (Objectif 5)..... | 94 |
| 4.6.3 | Recommandations sur le plan des politiques gouvernementales (Objectif 5)..... | 95 |
| 4.6.4 | Recommandations concernant des pistes de recherche-action (Objectif 5) | 96 |
| 4.7 | Conclusion partielle..... | 97 |
| | CONCLUSION GÉNÉRALE | 99 |
| | ANNEXE A CERTIFICATION ÉTHIQUE | 104 |
| | ANNEXE B FORMULAIRE DE CONSENTEMENT POUR LES INTERVENANTS | 105 |
| | ANNEXE C FORMULAIRE DE CONSENTEMENT POUR LES FAMILLES | 111 |

ANNEXE D QUESTIONNAIRE DES INTERVENANTS117

ANNEXE E QUESTIONNAIRE DES FAMILLES.....118

ANNEXE F BILAN DES OBJECTIFS D’INTERVENTION : INTERVENANTS119

ANNEXE G BILAN DES OBJECTIFS D’INTERVENTION : FAMILLES120

BIBLIOGRAPHIE.....121

LISTE DES FIGURES

| | |
|--|----|
| Figure 1.1 Schéma synthèse de l'immigration au signalement en contexte de DPJ : de la nécessité d'adapter les pratiques liées à l'application des mesures..... | 27 |
| Figure 2.1 Cadre conceptuel de l'intervention en situation interculturelle (Vatz-Laaroussi dans Harper et Dorvil, 2013) | 33 |
| Figure 3.1 Synthèse des phases et objectifs du projet..... | 46 |
| Figure 4.1 Schéma synthèse du consensus en lien avec les défis rencontrés par les intervenants et les familles immigrantes (voir sections 4.1.4, 4.2.3 et 4.3) | 63 |

LISTE DES TABLEAUX

| | |
|---|-----|
| Tableau 3.1 Tableau synthèse de l'échantillon des intervenants | 52 |
| Tableau 3.2 Tableau synthèse de l'échantillon des familles | 53 |
| Tableau 4.1 Tableau synthèse des recommandations et bénéfices potentiels pour l'intervention en contexte de la DPJ | 84 |
| Tableau 5.1 Tableau synthèse des recommandations sur quatre niveaux : le milieu de stage, l'intervention, le politique, les pistes de recherche-action..... | 103 |

LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES

| | |
|---------|--|
| ACCESS | Alliance des communautés culturelles pour l'égalité dans la santé et les services sociaux |
| CERPÉ | Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants |
| CDPDJ | Commission des droits de la personne et de la jeunesse |
| CJM | Centre jeunesse de Montréal |
| CISSS | Centre intégré de santé et de services sociaux |
| CIUSSS | Centre intégré universitaire de santé et de service sociaux |
| CLSC | Centre local de services communautaires |
| CSSS | Centre de santé et de services sociaux |
| DPJ | Directeur de la protection de la jeunesse |
| LPJ | Loi sur la protection de la jeunesse |
| MIFI | Ministère de l'Immigration, Francisation et Intégration |
| OTSTCFQ | Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec |
| SEITRAS | Soutien aux étudiant.e.s issu.e.s de l'immigration et de l'étranger |
| UQAM | Université du Québec à Montréal |

RÉSUMÉ

La Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) peut intervenir en autorité auprès des familles immigrantes au nom de la protection des enfants alors que la famille vit aussi une période d'adaptation due à la migration. Comme l'institution gouvernementale québécoise doit également composer avec les différentes cultures des parents immigrants, il est nécessaire de s'interroger sur les interventions mises en place dans ce contexte interculturel. En continuité avec cette préoccupation, dans le cadre de ce projet d'intervention, nous avons proposé de mobiliser l'approche interculturelle et le parcours migratoire auprès des familles desservies du Centre jeunesse de Montréal (CJM) spécifiquement à l'application des mesures. Notre question d'intervention était la suivante : « Comment l'approche interculturelle et le parcours migratoire sont-ils mobilisés par les intervenants auprès des familles en contexte interculturel et quel(s) sens donnent les familles immigrantes aux interventions menées auprès d'elles ? » Pour répondre à cette question, onze entrevues ont été réalisées avec les intervenants sociaux du centre jeunesse de Montréal (CJM) et six autres avec des familles immigrantes. À l'issue des transcriptions des entretiens semi-dirigés, la démarche d'analyse a pu affirmer que l'approche interculturelle permet d'acquérir une meilleure connaissance de la culture des familles ainsi qu'une compréhension de leurs expériences. De plus, la considération du parcours migratoire permet de soutenir la relation d'aide et de garantir une collaboration plus importante entre les intervenants et les familles. Nos résultats ont également montré que cette considération exige davantage de temps de la part des intervenants. Concernant les familles, les résultats saillants ont montré que ces dernières apprécient en général l'aide reçue du système judiciaire. Cependant, les familles ont également nommé des difficultés en lien avec le service reçu en parlant du tribunal ou de l'interprète, par exemple.

Mots-clés : intervenants sociaux, protection de la jeunesse, signalement, acculturation, familles immigrantes, approche interculturelle, parcours migratoire

INTRODUCTION

L'intervention sociale en contexte de diversité ethnoculturelle entraîne plusieurs défis. D'emblée, il est reconnu que, dans le contexte du Québec actuel, des mouvements sociaux comme Black Lives Matter viennent ébranler notre société, de même que certains enjeux tels que ceux liés à la diversité, à l'intégration et à l'inclusion, la réforme de la santé et des services sociaux, le racisme systémique et la posture du gouvernement actuel, etc.

Cela étant dit, tous ces événements soulèvent un certain questionnement en lien avec l'ancrage du racisme systémique et de la position du gouvernement actuel dans notre société. La définition de La Commission des droits de la personne et de la jeunesse (2020) est utilisée pour définir le racisme systémique :

Comme la somme d'effets d'exclusion disproportionnés qui résultent de l'effet conjugué d'attitudes empreintes de préjugés et de stéréotypes, souvent inconscients, et de politiques et pratiques généralement adoptées sans tenir compte des caractéristiques des membres de groupes visés par l'interdiction de la discrimination (Lajoie, 2020).

Ainsi, en 2020, la mort tragique de la jeune femme autochtone Joyce Echaquan a fait réagir la population. Cet événement est le constat d'une situation de racisme systémique dont les autochtones sont les victimes selon Lajoie (2020). Malheureusement, cette situation amène l'hypothèse selon laquelle on accorde peu d'importance ou on ignore la question du racisme systémique. « Un premier pas serait déjà de reconnaître un concept de racisme systémique que tout le monde accepte... », souligne Manon Massé, chef parlementaire solidaire (Lajoie, 2020). De plus, il est difficile d'évoquer l'existence de ce concept si le premier ministre, M. François Legault, refuse de reconnaître l'existence de racisme systémique au Québec (Lajoie, 2020).

Ainsi, on a beau mettre de grosses institutions en place pour répondre aux besoins des familles immigrantes desservies par le CJM, nos inquiétudes évoquent plusieurs questionnements en lien avec les dossiers à la DPJ concernant la relation d'aide auprès de ces familles.

En tant que professionnelles en travail social évoluant dans un contexte interculturel, nous estimons que la « bonne » collaboration avec les familles immigrantes fait partie de notre quotidien. Cet aspect de la profession de travailleuse sociale vient rejoindre une de nos passions particulières pour la diversité culturelle et notre intérêt à comprendre les valeurs et les fondements des familles immigrantes afin de leur procurer le meilleur service en relation d'aide possible. Notre expérience d'interaction avec d'autres cultures s'étend sur différents emplois que nous avons occupés dans le passé, en tant que personne en soutien/accompagnatrice des étudiants issus de l'immigration et de l'étranger à l'UQAM dans le cadre du projet SEITRAS¹ ainsi que notre parcours professionnel, celui dans lequel nous avons œuvré durant plus de dix ans auprès de la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) comme intervenante sociale dans différents départements. Cette diversité dans les échanges au quotidien stimule notre besoin d'apprendre et d'élargir nos horizons. Bien que la diversité culturelle soit intéressante pour la pratique professionnelle, l'augmentation des cas observés en protection de la jeunesse impliquant des familles immigrantes constitue une surreprésentation des signalements dans le quotidien de la profession de la DPJ (Lavergne, 2008). Il est nécessaire de reconnaître le contexte structurel et sociopolitique du racisme systémique qui s'exprime aussi dans la surreprésentation des dossiers. Il convient aussi de souligner que les familles immigrantes vont suivre le même processus institutionnel et le même plan d'intervention qu'une famille non immigrante, bien que leur parcours migratoire et le bagage culturel soient différents.

De plus, nous avons remarqué, en nous basant sur notre expérience professionnelle, que lorsque le processus d'intervention est décortiqué, c'est-à-dire lorsque le dossier se rend au signalement², le parcours migratoire n'est pas pris en considération par les intervenants. De nombreuses raisons potentielles peuvent expliquer ce manque dans l'intervention. Plusieurs hypothèses sont possibles, comme l'augmentation importante de la charge de travail par intervenant en raison d'une augmentation des dossiers, mais aussi dans le contexte d'un manque de financement des services dû à la réforme Barette³. Du côté des familles, nous pouvons ajouter qu'elles doivent composer avec plusieurs obstacles en lien avec leur adaptation, par exemple la langue ou le choc culturel. Les différences entre les normes

1 Soutien aux étudiants issus de l'immigration et de l'étranger de l'École de travail social de l'UQAM.

2 La DPJ reçoit le signalement, procède à son analyse sommaire, décide s'il doit être retenu pour évaluation et détermine le degré d'urgence de l'intervention.

3 Construction de loi 10 : Les agences régionales de santé et de services sociaux ont été abolies. Les CSSS ont été regroupés sous la bannière des CISSS et CIUSSS.

et les systèmes de valeurs de la société d'accueil et les représentations originaires de son propre pays (Kanouté, 2002, p. 171-190) s'ajoutent à ces défis.

Qu'en est-il alors de ces familles qui traversent déjà de nombreux défis lorsqu'elles se retrouvent dans un contexte de DPJ avec un signalement pour négligence ? Qu'est-ce que ce mot signifie pour elles ? Comprennent-elles le processus et le cadre institutionnel spécifique de la DPJ ? Quel est l'imaginaire autour de cette institution pour les immigrants (Labonté, 2010) ?

Le ministre, Carmant, délégué à la Santé et aux Services sociaux, annonce récemment qu'il faut briser le réflexe de toujours contacter la DPJ et faire un signalement, et qu'il faut plutôt utiliser les intervenants de première ligne avant toute chose (Richer, 2021). Ces questionnements et constats nous incitent à penser qu'il est nécessaire d'adapter les interventions auprès des familles immigrantes en contexte de DPJ pour confirmer cette hypothèse-intuition issue de notre pratique dans le domaine et aussi documentée dans le guide de l'intervention de l'immigration (Aumont, 1998). De plus, en regard aux données, notre projet d'intervention proposait de recueillir le point de vue des intervenants et des familles sur cette adaptation nécessaire des interventions. Dans le cadre de cette analyse d'informations récoltées à la source des interventions et en nous appuyant sur des éléments de base à partir desquels nous pouvons rafraîchir le cadre de pratique et réfléchir sur celui-ci, nous proposons de documenter la manière dont l'approche interculturelle et le parcours migratoire peuvent mobiliser des familles afin d'optimiser l'accompagnement des dossiers interculturels à l'application des mesures. Il serait pertinent, par ailleurs, de mieux connaître le sens que les familles immigrantes donnent aux interventions menées auprès d'elles. Permettre un espace de conversation dans lequel les familles pourraient prendre la parole afin de partager leurs expériences et leurs opinions sur le travail accompli avec nous serait excessivement pertinent. En parallèle, mettre en place un autre espace pour les intervenants afin de leur permettre d'échanger sur leurs expériences de travail auprès de ces mêmes familles immigrantes pourrait s'avérer très riche et complémentaire.

Finalement, il convient de préciser d'emblée que la production de cet écrit s'inscrit dans la foulée de la modification du programme de la maîtrise en travail social effectuée en 2019 par l'Université du Québec à Montréal. En ce sens, les stratégies d'écriture et la structure de ce mémoire d'intervention sont divisées en quatre sections qui ne sont pas sans rappeler le chevauchement entre l'univers de l'intervention et celui de la recherche. Le premier chapitre aborde l'immigration au Canada et au Québec suivie de

l'adaptation des familles en lien avec l'acculturation et d'un portrait du CJM. Par la suite, il est question d'un constat d'une surreprésentation des populations immigrantes dans les institutions de la DPJ, ce qui nous amène à explorer le sujet de la communication et des attentes des familles. Pour terminer, le concept du parcours migratoire est présenté pour mieux comprendre et reconnaître le vécu des familles immigrantes ainsi que la question des pratiques d'intervention auprès des familles immigrantes.

Dans le deuxième chapitre, une présentation du cadre conceptuel est effectuée et celle-ci reprend les concepts clés de l'approche interculturelle à partir du cadre proposé par Cohen-Emerique (2011) en insistant particulièrement sur l'importance du parcours migratoire dans les interventions en contexte interculturel sur les familles immigrantes. Ceci constituera donc notre cadre d'analyse pour interpréter les résultats de notre projet d'intervention.

Le troisième chapitre expose le projet et la méthodologie d'intervention qui nous ont permis de réaliser notre projet recherche/intervention en recueillant les données nécessaires pour répondre à la question générale. Dans ce chapitre, nous présentons les trois phases du projet en détail et ainsi que les objectifs associés à chacune des phases.

Le quatrième chapitre consiste en une présentation des résultats sous deux registres d'analyse. Le premier présente les résultats « bruts » avec le moins d'inférences possible en lien avec l'utilisation de l'approche interculturelle, du parcours migratoire, et ainsi les outils utilisés par le CJM dans la relation d'aide offerte aux familles. Un deuxième registre d'analyse permet de mettre les résultats de l'intervention en interaction avec les idées, concepts et propositions des auteurs de la problématique et surtout de notre cadre conceptuel, et ce, en fonction des objectifs fixés dans ce projet. Enfin, ce mémoire se conclut avec une présentation des contributions potentielles des résultats en contexte de DPJ et quelques recommandations pour le milieu de stage afin de permettre une réflexion au sujet des interventions menées auprès des familles immigrantes.

CHAPITRE 1

PROBLÉMATIQUE

IMMIGRATION, FAMILLES ET ADAPTATION : QUAND LA DPJ S'EN MÊLE...

La protection de la jeunesse dans un contexte de diversité ethnoculturelle pose un dilemme dans les interventions liées aux familles immigrantes ; celui des signalements chez ces familles. Ce premier chapitre brossera un bref portrait de l'évolution de l'immigration au Québec et au Canada. Par la suite, grâce à une recension des écrits, nous nous intéresserons à la réalité d'intégration des familles immigrantes. Il sera question de la complexité de l'adaptation des immigrants dans un nouveau pays et des défis que cela comporte. Nous présenterons alors le processus d'acculturation ainsi que la notion de parcours migratoire et l'importance d'en tenir compte dans les interventions.

Puisque nous nous intéressons au croisement entre les familles immigrantes et la DPJ, nous relaterons les principales difficultés rencontrées par les institutions québécoises quant à la négligence et aux signalements. Ce chapitre se terminera par la présentation d'un portrait partiel des pratiques d'intervention auprès des familles immigrantes en contexte de protection de la jeunesse.

1.1 Immigration au Canada et au Québec : bref historique et portrait aujourd'hui

Pour une meilleure compréhension de l'immigration, il faut tout d'abord situer ce que nous entendons par le terme d'immigrant. Pour ce faire, nous avons retenu la définition de Chica et Charest (2013), qui reprennent des critères du gouvernement du Canada et qui la conçoivent ainsi :

Personnes résidant au Canada, qui sont nées hors du pays et auxquelles les autorités fédérales ont octroyé le statut de résident permanent. Dans les statistiques sur l'immigration, ils sont toujours désignés comme immigrés, qu'ils aient obtenu ou non la citoyenneté canadienne (Chica et Charest, 2013).

L'immigration au Canada a commencé aux alentours du 17^e siècle et s'est poursuivie une grande partie du 18^e siècle sous les administrations coloniales européennes successives (Troper, 2013). Le portrait de l'immigration a changé au fil du temps. En effet, la première vague importante d'immigration était principalement constituée d'Européens. Cela étant dit, vers le 19^e siècle, la grande famine irlandaise provoque l'immigration de nombreux Irlandais en Amérique du Nord et ceux-ci forment la première

grande cohorte d'immigrants au Canada, après les Anglais et les Français (Troper, 2013). De plus, différentes vagues d'immigration ont eu lieu au Canada au 20^e siècle. Par la suite, vers le 21^e siècle, entre 2011 et 2016, le Canada a accueilli un peu plus de 1,2 million d'immigrants (Troper, 2013). Cela étant dit, comme le mentionne Vargas (2020), sur le plan politique, une vague importante d'immigration a eu lieu dans le pays afin de combler des besoins de main-d'œuvre. À la suite de ces événements, des immigrants volontaires et des réfugiés se sont aussi installés au Canada. Ainsi, dans les années qui ont suivi, le portrait de l'immigration s'est transformé pour inclure une population venant de l'Asie et de Moyen-Orient.

Actuellement, selon Statistique Canada (2017), près de 2,2 millions d'enfants de 15 ans et moins ont au moins un parent qui est né à l'étranger, ce qui représente 37,5 % de la population totale d'enfants canadiens. Près de la moitié de ces enfants issus de l'immigration proviennent de l'Asie et moins du quart proviennent de l'Europe ou de l'Amérique du Nord (Rachédi et Taibi, 2019). En effet, l'Asie est le principal continent de naissance des personnes admises en 2019, avec 42,9 % ; par la suite, l'Afrique est le deuxième continent de naissance avec 35,7 %, suivie de l'Europe qui représente 10,5 % et ceux originaires de l'Amérique qui représentent 10,6 % (Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration, 2019).

La grande majorité des nouveaux arrivants s'installe dans ces quatre provinces canadiennes : l'Ontario, la Colombie-Britannique, le Québec et l'Alberta. La plupart d'entre eux vivent également dans les grands centres urbains de ces provinces, comme Toronto, Montréal et Vancouver. Ces trois villes accueillent à elles seules 61,4 % de tous les immigrants récents (Harold, 2021). Plus spécifiquement, le Québec abrite 22,5 % de la population immigrante du Canada et l'Ontario est composé de 38,8 % de celle-ci. Ces deux provinces regroupent environ 60 % de la population immigrante du Canada (Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration, 2020).

La population immigrante est un morceau important dans la construction de la société québécoise. D'après le ministère de l'Immigration, Francisation et Intégration (MIFI), « l'immigration contribue depuis des décennies au renouvellement de la population active et au développement, social, économique et culturel du Québec » (*MIFI - Diversité ethnoculturelle au Québec*, 2016). Le gouvernement québécois fait de l'intégration un concept clé de sa politique d'immigration. Ainsi, à l'échelle provinciale, le Québec a accueilli entre 52 000 et 55 000 immigrants chaque année depuis 2010, à l'exception de 2020 et 2021, années où le Québec avait réduit son plan d'immigration pour des motifs politiques et pandémiques. Sur

le plan politique, le Québec a fait une sélection d'immigrants en accordant la résidence permanente aux personnes étrangères qui travaillent dans le secteur de la santé durant la pandémie (Immigration, R. et C. C.,2022). Cela étant dit, les demandes d'immigrants à traiter étaient limitées, ce qui a eu un impact direct sur le nombre d'admissions.

Au Québec, 75 % de la population immigrante admise entre 2014 et 2018 s'est principalement établie sur le territoire montréalais selon Statistique Canada (2020). Le quartier de Saint-Laurent, lieu où s'effectue le présent projet d'intervention, affiche le plus grand nombre d'immigrants au sein de sa population, avec 54 % de ses résidants qui sont nés à l'étranger (Statistique Canada, 2020). À travers les recensements effectués par Statistique Canada, nous observons une augmentation de 2 à 3 % tous les cinq ans. Depuis 35 ans, la population montréalaise issue de l'immigration est passée de 21 % en 1981 à 34 % en 2016 (Statistique Canada, 2020). Dans la grande région de Montréal, deux personnes sur cinq sont immigrantes. Fait important à noter : selon le recensement de 2016 de Statistique Canada, la majorité des Montréalais nés à l'étranger avaient un statut d'immigrant économique au moment d'entrer au pays. D'ailleurs, « plus du quart des immigrants sont accueillis sous le motif du regroupement familial » (Statistique Canada, 2020).

Considérant la répartition de l'immigration sur le territoire québécois, Vatz-Laaroussi (2011) dénonce une tentative du gouvernement d'instrumentaliser les immigrants en tentant de les attirer en région en développant des emplois. Cette tentative cause des problématiques en lien avec la distribution des emplois. Nous nous posons ainsi la question : « Le bon immigrant pour le bon emploi ? », car les emplois ne répondent pas aux qualifications des immigrants. De plus, avec cette tentative, il est aussi question de mettre les immigrants à risque devant certaines problématiques de la société, c'est-à-dire que sur le plan éthique, la personne réfugiée, déjà vulnérable, doit composer avec plusieurs obstacles comme l'isolement, le risque de discrimination et les problèmes de dépenses sociales et matérielles (Vatz-Laaroussi, 2011). De ce fait, si les emplois ne répondent pas aux formations des immigrants, alors il est difficile de se construire une existence décente, peu importe l'endroit pour ces familles.

Malgré les initiatives gouvernementales du Québec pour attirer les immigrants en région, ils continuent de s'installer à Montréal et dans sa banlieue, choisissant ainsi de préférence « la banlieue⁴ versus la

4 La banlieue est un ensemble des localités administrativement autonomes qui environnent un centre urbain et participent à son existence (Larousse, 2021).

région » (Vatz-Laaroussi, 2011). En effet, les familles immigrantes cherchent à retrouver un lieu « convenable » pour fonder une famille, dans « la tranquillité, une sécurité relative pour leurs enfants, un certain prestige, un respect de la part des voisins, renforcé par le fait qu'ils partagent le même statut socioéconomique » (Charbonneau et Germain, 2003, p. 311-328).

Au-delà des chiffres et de la distribution géographique des immigrants, comment documente-t-on les processus associés aux contacts des cultures entre les sociétés d'origine des immigrants et celle de la société d'accueil ?

1.2 Immigration et adaptation : un processus d'acculturation et des chocs culturels

Immigrer au Canada demande une capacité d'adaptation à un nouvel environnement (culturel, linguistique, climatique, etc.) (Canada, 2009). La famille immigrante avec son bagage culturel se retrouve ainsi devant l'inconnu d'une nouvelle société dont les normes lui sont peu connues ou méconnues. Pour l'immigrant, il est alors essentiel de trouver des repères pour faciliter l'intégration de tous ces changements. Les familles se retrouvent en effet séparées de leur contenant culturel, de leur pays d'origine et aussi de leur réseau social naturel (Berry, 1997, p. 5-34).

Avec l'arrivée des technologies de l'information et des communications, ce réseau de liens significatifs se trouve réactivé et son influence s'avère désormais déterminante au moment des décisions importantes que les familles doivent prendre ici (Wiltshire, 1992 ; Basch *et al.*, 1994). Au Québec, les travaux de Le Gall (2003) sur la notion de réseau transnational, qui désigne ce « champ de relations sociales » développé par les immigrants et qui traverse les frontières géographiques, culturelles et politiques, documentent de manière très riche la force et le soutien de ces liens par le biais des réseaux sociaux (WhatsApp, Skype, le téléphone, etc.) (Le Gall, 2005). Nous pouvons donc supposer que ce réseau est mobilisé dans le processus d'adaptation.

Fortin et Legault (2005) abordent, eux aussi, la complexité de l'adaptation des immigrants. Pour Abou, l'adaptation correspond d'abord à « l'accommodation des immigrants au milieu physique du pays d'accueil » (Abou, 1977, p. 36-41). Le concept d'adaptation réfère au comportement d'individus qui sont en interaction avec un environnement et dont l'objectif est la recherche d'équilibre et la satisfaction des besoins primaires et secondaires (Barrier, 1963).

Fortin et Legault (1994) soulèvent plusieurs difficultés spécifiques aux familles immigrantes dans leur processus d'adaptation, dont l'isolement et l'ennui, qui arrivent au premier rang selon la perception des familles. Plusieurs facteurs peuvent contribuer à cette problématique. Ainsi, « le manque de soutien de la famille élargie, le fait que leurs enfants soient jeunes, les problèmes de garde, le climat, les problèmes financiers constituent un ensemble de facteurs qui contribuent à l'isolement » (Fortin et Legault, 1994, p. 97-127). L'adaptation à un nouvel environnement demande du temps et dépend de nombreux facteurs (Mayhew, 2018), dont la capacité des nouveaux arrivants à fréquenter ou à privilégier des réseaux mono-ethniques ou pluriethniques.

En outre, les attentes des familles immigrantes peuvent être disproportionnées par rapport à la réalité vécue à leur arrivée (Alvarado, 1993). Par exemple, les attentes scolaires trop élevées des parents immigrants envers leurs enfants peuvent facilement créer une pression sur les enseignants (Potvin *et al.*, 2013).

Le langage joue également un rôle fondamental dans cette adaptation imposée aux immigrants. Comme mentionné par Moscovici (1989), le concept de langage définit chaque individu et le langage joue un rôle fondamental dans les échanges. Lorsque la langue devient une barrière à la communication, il y a inévitablement un choc culturel (Moscovici, 1989). Lorsque l'individu est contraint dans ses échanges avec son environnement, des répercussions s'ensuivent sur son adaptation à ce nouvel environnement, dont sa culture (Cohen-Emerique et Rothberg, 2015 ; Gratton, 2012). Cela étant dit, si la famille immigrante éprouve de la difficulté à communiquer dans la langue de la société d'accueil, elle rencontrera des difficultés dans son adaptation et dans sa compréhension des choses. Comme la barrière linguistique est souvent majeure, l'intervenant doit pallier cette difficulté en trouvant des mesures applicables et réalistes. L'intervenant a le mandat de tenter de comprendre la culture et l'identité des familles impliquées tout en définissant son cadre de référence et ses limites (Legault et Rachédi, 2008). Ainsi, « l'incapacité de communiquer avec les gens du pays dans leur langue, donc de s'exprimer par "canaux ordinaires", produit un isolement et génère un profond sentiment de solitude, généralement accompagné d'ennui et de mélancolie » (Legault et Fronteau, 2008, p. 43-66).

Par conséquent, quitter un pays pour un autre comprend nécessairement des adaptations, des renoncements, des pertes et des négociations permanentes par rapport aux normes et à la culture de la société d'accueil. L'immigration vient donc avec ses défis, ses enjeux et ses barrières spécifiques qui ne

peuvent être détachés des dimensions culturelles. Le concept d'acculturation a bien traduit ces phénomènes, puisqu'il désigne l'ensemble des interférences culturelles que les immigrants et leurs enfants subissent, à tous les niveaux de l'intégration (Abou, 2006, p. 79-91). L'acculturation représente un mode de vie et un ensemble de réponses à un environnement partagé par les membres d'un groupe ou d'une communauté. L'acculturation peut continuellement évoluer (Gravel *et al.*, 2000, p. 41).

Comme le soulignent Redfield, Linton et Herskowitz (1936) cités par Mokoukolo, R. et Pasquier, D. (2008), l'acculturation constitue :

L'ensemble des phénomènes qui résultent du contact continu et direct entre des groupes d'individus de cultures différentes, avec les changements subséquents dans les cultures originales des deux groupes impliqués.

Malheureusement, la famille immigrante peut aussi vivre un conflit entre des éléments de sa culture d'origine et ceux de son pays d'accueil. Ce conflit peut être vécu comme une pression psychologique qui peut influencer le système identitaire de chacun des membres de la famille (Amin, 2012, p. 104). Un exemple récurrent de cette situation est la chute de statut socioéconomique de l'immigrant et la difficulté liée à la reconnaissance de ses compétences professionnelles (Aumont, 1994, p. 21). Il est possible que les familles vivent alors plusieurs pertes (matérielle, relationnelle et symbolique), des événements comparables à ceux d'une période de deuil (Alvarado et Gravel, 1991, p. 108, citées dans Fortin et Legault, 1994 ; Legault et Lafrenière, 1992, p. 97-127, citées dans Ouellet, 1993).

En plus de ces éléments, il convient de considérer sérieusement la part jouée par la société d'accueil dans ce processus d'acculturation. L'intégration suppose un double engagement des immigrants et de la société d'accueil. Comme le déclare Abou (2006), l'intégration, qui reste « un processus d'adaptation à long terme, multidimensionnel », qui postule l'acceptation de références à l'identité culturelle d'origine, dans lequel la maîtrise de la langue de la société d'accueil joue un rôle essentiel, n'est achevée que lorsque la personne immigrante ou ses descendants participent pleinement à l'ensemble de la vie collective de la société d'accueil et ont développé un sentiment d'appartenance à son égard.

Ainsi, plusieurs obstacles structurels, comme le racisme systémique, peuvent être à l'origine des difficultés d'intégration vécues par les familles immigrantes (Eid, 2012, p. 9-12, citée dans Béchar, 2018). Plusieurs travaux d'Alicia Kyte, une chercheuse au Québec, démontrent la surreprésentation des populations issues de l'immigration dans les pratiques de prise en charge de la DPJ. Elle a bien analysé que le haut taux de

signalement des enfants noirs à la DPJ ne facilite pas l'intégration des familles noires. Comme souligné par Alicia B. Kyte, le racisme systémique, la discrimination et certains préjugés constitueraient des désavantages subis par les familles noires. De plus, A.B. Kyte mentionne dans une discussion que le chômage, la toxicomanie, l'incarcération, les problèmes de santé mentale et la pauvreté des parents de ces enfants n'aident pas la surreprésentation des enfants noirs placés à la DPJ (Ould-Hammou, 2020). Sans oublier que la discrimination systémique est présente dès l'entrée dans le système gouvernemental et s'étend au placement (Boatswain-Kyte et al., 2021). Pour en réduire la surreprésentation et la disparité raciales, la première étape nécessite l'identification des facteurs d'agence qui produit et maintient l'iniquité raciale. Comme mentionné dans l'ouvrage de « Journal of Public Child Welfare » (2021), le fait d'avoir la volonté d'améliorer l'adaptation des services et d'accroître l'accessibilité pour les minorités ethnoculturelles est resté une ligne directrice, mais sans directives sur le comment y parvenir. L'absence de directives a laissé l'agence de protection de l'enfance irresponsable dans ses efforts (Boatswain-Kyte et al., 2022). Cela étant dit, la variabilité entre les études est largement due à la complexité de la race et du racisme et à la manière dont ils sont vécus selon le lieu (Boatswain-Kyte et al., 2022).

Pour terminer sur la notion d'acculturation, Abou (2006) propose de la diviser en deux aspects. D'un côté se trouve l'acculturation formelle, qui touche en général la deuxième génération des familles immigrantes, la plupart du temps les enfants des immigrés, ce qui peut consister en une confrontation entre deux cultures, celle de la famille et celle de la société d'accueil (Bérubé, 2004). De l'autre côté, l'acculturation matérielle correspond à une division spontanée de leur monde en deux : soit des relations secondaires qui peuvent regrouper les relations au travail et des relations primaires qui gardent la culture d'origine vivante par la conservation des relations avec la famille et avec des groupes ethniques similaires (Abou, 2006, p. 79-91).

C'est également au cœur de ce processus d'acculturation qu'il peut y avoir des risques en lien avec les modes culturels d'éducation des enfants et des dérapages pouvant mener à un signalement à la protection de la jeunesse.

Ces risques et possibilités de dérapages obligent à considérer la notion de choc culturel. Les chocs culturels sont des expériences stressantes et déstabilisantes vécues par une famille immigrante et ainsi les intervenants de la DPJ lorsqu'elle est placée dans la situation où elle doit apprendre à vivre dans une nouvelle culture sans les symboles d'interaction sociale qui lui sont familiers (Westwood et Barker Chris,

2016, p. 1-5). Cette réalité a été documentée par Cohen-Emerique (2011), qui la définit comme « une situation émotionnelle et intellectuelle apparaissant chez les personnes qui, placées occasionnellement ou professionnellement hors de leur contexte socioculturel, se trouvent engagées dans l'approche de l'étranger » (Cohen-Emerique, 2011, p. 102).

Cohen-Emerique (2011, p. 8) ajoute que le choc culturel est « la conséquence d'une situation émotionnelle et intellectuelle que ressentent les personnes qui se trouvent dans un contexte culturel différent du leur ou qui sont en dialogue avec des personnes de cultures différentes de la leur. » De plus, le choc culturel est le résultat, entre autres, de confrontations entre les valeurs culturelles du pays d'origine et celles prises pour acquises dans la société d'accueil. En effet, il n'est pas rare d'observer que l'éducation, les droits des femmes et la liberté d'expression sont des notions constituant des sources récurrentes de choc culturel (Cohen-Emerique, 2011). Ce sujet sera couvert en détail au chapitre 2. Pour le moment, il convient de retenir que ce frottement des cultures et ses conséquences sur la famille ont été largement documentés et c'est ce qui nous amène à considérer les relations des familles immigrantes avec les services de la société d'accueil dans le but d'améliorer la relation d'aide auprès des familles immigrantes.

En ce qui concerne les services qui accompagnent les immigrants, nous constatons aussi que ces chocs culturels ont été répertoriés sous forme de rapports ou conceptions susceptibles de les déclencher : rapport à l'éducation, rapport aux services gouvernementaux, rapport au corps, conceptions de la santé physique et mentale, etc. (Legault et Lafrenière, 1992 ; Legault et Rachédi, 2000, etc.) De plus, il est nécessaire de mentionner que les services d'aides sont parfois peu accessibles aux immigrants (voir les travaux de l'organisme ACCESSS) et que les familles sont parfois elles aussi réticentes à obtenir de l'aide auprès des services sociaux pour résoudre leurs difficultés (Tahon et Coté, 2000).

Finalement, il est important de souligner que l'expérience de la migration et de l'acculturation va aussi affecter la dynamique familiale et les rôles parentaux (Vatz Laaroussi *et al.*, 2008, p. 225-253), (Bérubé, 2004). Ce sont ces aspects qui nous intéressent et qui sont l'une des raisons expliquant la surreprésentation des familles issues de l'immigration dans les dossiers de négligence en protection de la jeunesse.

1.3 Qu'est-ce que le Centre jeunesse de Montréal ?

Le CJM est un organisme du Québec qui offre les services régis par la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ). Il est nécessaire de comprendre cette loi et son application à la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) dans le cadre du présent projet.

La Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ) est adoptée en 1977 et mise en application en 1979 par la DPJ qui est née de l'Art.31 de cette Loi. L'objectif de la DPJ est de protéger les enfants dont la sécurité ou le développement est considéré comme compromis ou à risque de compromission. De plus, l'État s'est doté de la LPJ pour assurer la protection des enfants et encourager chez eux un sain développement. Cette loi précise les objectifs visés à l'article 2.3 :

Toute intervention auprès d'un enfant et de ses parents en vertu de la présente loi doit : viser à mettre fin à la situation qui compromet la sécurité ou le développement de l'enfant et à éviter qu'elle ne se reproduise ; privilégier, lorsque les circonstances sont appropriées, les moyens qui permettent à l'enfant et à ses parents de participer activement à la prise de décision et au choix des mesures qui les concernent (Loi sur la protection de la jeunesse, 2021).

En effet, cette entité gouvernementale étudie la sécurité de l'enfant avec une analyse à de multiples niveaux. Pour commencer, un signalement engendre l'ouverture d'un dossier lorsqu'un ou plusieurs critères de compromission sont retenus, soit :

- L'enfant est abandonné ;
- L'enfant est négligé ou risque sérieusement d'être négligé ;
- L'enfant subit de mauvais traitements psychologiques ;
- L'enfant subit ou risque sérieusement de subir des abus sexuels ;
- L'enfant subit ou risque sérieusement de subir de mauvais traitements ;
- L'enfant a de graves troubles de comportement (Gouvernement du Québec, 2020).

De même, il y a quatre étapes plus précises lorsque la DPJ intervient. En effet, lorsqu'un signalement est retenu, la première étape critique de l'évaluation de la famille s'ensuit (Robichaud *et al.*, 2019). Puis, lors de la deuxième étape, celle de l'orientation, les intervenants choisissent les mesures de protection pour l'enfant en étudiant les dossiers des familles : volontaires ou judiciairisées, et ce, toujours en consultant les familles appliquées au besoin. Ensuite, à l'application des mesures, l'étape trois, l'intervenant apporte de l'aide et du soutien aux parents ainsi qu'à l'enfant, en plus d'assurer un suivi et d'exercer une surveillance (Gouvernement du Québec, 2020). Enfin, à la révision, soit la dernière étape, l'évaluation des motifs de

compromission est effectuée de nouveau par la DPJ et par le conseiller à la révision et à la programmation afin de déterminer s'ils sont toujours présents et qu'il y a lieu de poursuivre l'implication des services sociaux, ou si, à l'opposé, la situation est telle que le dossier peut être fermé. Toute cette étape s'appuie sur les facteurs suivants (Art.38.2 de la LPJ) :

- La nature, la gravité, la chronicité et la fréquence des faits ;
- L'âge et les caractéristiques personnelles de l'enfant ;
- La capacité et la volonté des parents de mettre fin à la situation qui compromet la sécurité et le développement de l'enfant ;
- Les ressources du milieu pour venir en aide à l'enfant et à ses parents (Direction de la protection de la jeunesse et des jeunes contrevenants, 2010).

Lors de processus de l'étape de signalement, la DPJ fait une analyse sommaire de la situation et c'est à ce moment qu'elle décide si elle retient ou non le signalement en cas de négligence (Gouvernement du Québec,2021). L'interprétation de ce qu'est un motif à signaler comme négligence n'est pas uniformisée. À vrai dire, comme c'est sujet à interprétation, les motifs de compromission de l'enfant ne sont pas compris de la même façon d'un individu à l'autre. Alors, entre en jeu l'analyse des cas dans leur contexte interculturel afin d'optimiser la compréhension des dossiers. Ceci encore une fois sans minimiser les facteurs liés au racisme systémique. Par exemple, les familles immigrantes signalées peuvent être stigmatisées sous l'onglet de manque d'éducation, car l'établissement gouvernemental considère leurs enfants comme étant négligé. Cela étant dit, il ne faut pas non plus ignorer que la surreprésentation est aussi due à forme de violence institutionnelle, de profilage social et racial et de racisme systémique.

Il est aussi fait mention dans certains écrits de Coutu et al. (2011) dans Gratton et al. (2014) que les cas cliniques et interculturels provoquent des interférences entre des logiques culturelles différentes qui peuvent conduire à des difficultés dans la compréhension des situations (Gratton *et al.*, 2014, p. 10).

1.4 Constat : une surreprésentation des populations immigrantes dans les institutions de la protection de la jeunesse

La surreprésentation des familles immigrantes et racisées dans les institutions de la DPJ est bien documentée au Québec. Les immigrants sont actuellement huit fois plus susceptibles d'être évalués par les institutions, selon Hassan (2011). De plus, les institutions ne tiennent pas compte du bagage culturel de l'enfant qui doit être relogé. En effet, comme le souligne Hassan, les ressources sont indifférenciées vis-à-vis de la langue maternelle ou de la religion dans laquelle l'enfant a été élevé.

Au regard de ces informations, nous nous questionnons sur la façon d’interagir avec la clientèle qui vient pallier ce manque de distinction, permettant ainsi de mieux orienter les interventions et les ressources. Malgré le fait qu’il s’agisse du quotidien des intervenants, il est essentiel de considérer chaque signalement dans une trajectoire familiale comme un évènement distinct, voire accidentel, et de ne pas tomber dans la généralisation ou encore la culturalisation⁵ de ces situations. En effet, la prise en compte du dossier basé exclusivement sur des repères culturels et essentiels pourrait avoir des issues dramatiques dans des dossiers de signalement pour négligence. Une compréhension culturelle bien située de telles réalités (Malboeuf, 2011) devrait permettre de concevoir une intervention adaptée, voire spécifique, auprès des familles immigrantes. Ceci, sans oublier que la surreprésentation des dossiers vient de plusieurs autres facteurs.

Étant donné la surreprésentation des populations immigrantes dans les institutions de la protection de la jeunesse, il importe d’interroger la relation d’aide offerte aux familles immigrantes. En effet, le rapport de la récente commission Laurent (2019) évoque la pertinence de réaliser un audit des pratiques, dont une méthode d’évaluation des pratiques, entre autres. Ce rapport de la commission Laurent a permis de déterminer les enjeux propres liés au travail des intervenants en matière de soutien et d’accompagnement aux différentes structures du réseau, ainsi que d’identifier des recommandations. En 2020, il a été constaté dans le cadre de cette même Commission que les décisions ne sont pas toujours prises dans l’intérêt de l’enfant. Alors, celui-ci n’est pas toujours au centre des actions. « L’enfant n’a pas de voix et ses droits doivent être réaffirmés » (Commission Laurent, 2020). De plus, les enfants sont peu informés de leurs droits.

Il est mentionné dans le rapport de la commission Laurent (2020) que les intervenants seraient en détresse psychologique en raison de plusieurs obstacles rattachés à leur travail. La littérature sur le sujet souligne l’absence d’uniformisation et de constance au sein des services, empêchant ainsi que le service rendu soit de qualité. Bourdages verbalise aussi en disant que les acteurs du système gouvernemental souffrent d’épuisement professionnel et, malheureusement, de « ce système technocratique qui les brise » (Bourdages, 2020). Ainsi, les conditions de travail difficiles telles que la surcharge et le manque de temps sont propices à engendrer de la détresse chez les travailleurs (Commission Laurent, 2020).

5 Action de culturaliser

En effet, la relation avec la DPJ ne se fait pas toujours sur une note positive. La réalité de la DPJ n'aide pas à bâtir une relation rapide, comme le mentionne Tanguay (2018). Étant donné qu'il y a énormément de roulement dans le personnel, ceci fait en sorte que le respect de la structure d'assignation des dossiers et le délai d'intervention raisonnable sont difficilement atteignables.

De plus, pour revenir au rapport de la Commission, il est mentionné que les enfants autochtones sont particulièrement surreprésentés à la Direction de la protection de la jeunesse. Malgré cette affirmation importante, il n'en demeure pas moins que les services d'aide offerts par l'institution gouvernementale ne tiennent pas plus compte de leur culture, de leur langue ou de leurs valeurs que du contexte sociopolitique dans lequel se déploie leur intervention auprès de l'enfant.

Le rapport de la commission Laurent a permis de dévoiler les difficultés liées à la relation d'aide offerte envers les familles autochtones. Alors, un parallèle peut aisément être établi entre le contexte et les réalités spécifiques (culturelles et migratoires) des familles immigrantes en lien avec la relation d'aide des intervenants. Comme les familles immigrantes, les Autochtones possèdent aussi leurs propres cultures et réalités. Ces différences souvent méconnues par l'État peuvent parfois engendrer du racisme (Gouvernement du Québec, 2022). Alors, en 2019, la commission Viens est venue avec quelques recommandations pour rectifier ses malentendus. Par exemple, elle a proposé de sensibiliser la population quant aux réalités autochtones, d'implanter l'approche de sécurisation culturelle dans le réseau de la santé et des services sociaux et elle a donné plusieurs autres recommandations. En mettant en perspectives le rapport de la commission Viens, le gouvernement du Québec a annoncé une somme de 200 millions de dollars pour entreprendre les recommandations de celle-ci. On doit donc reconnaître qu'il y a une volonté de changement mais les résistances restent très fortes

En effet, nous observons aussi une surreprésentation des populations immigrantes dans les institutions, une situation pour laquelle plusieurs raisons peuvent être évoquées ; l'évaluation des dossiers, la compréhension des différentes cultures, l'absence de prise en considération de la notion de culture, le racisme systémique et la réalité des institutions en termes de violences institutionnelles, par exemple. Bourdages verbalise que les minorités ethniques sont surreprésentées à la DPJ dans un témoignage devant la Commission Laurent (Nadeau, 2019). Elle mentionne qu'il y a de plus en plus de profilage social et racial dans les institutions.

Tout ceci pour dire que l'évaluation de ces dossiers nécessite une attention particulière qu'il est impossible de déployer actuellement compte tenu du peu de temps accordé au traitement des dossiers (Tanguay, 2018). Pour les intervenants, la compréhension des différentes cultures ou l'absence de prise en considération de la notion de culture dans les interventions ajoute un élément de complexité dans l'intervention auprès des familles immigrantes (Robichaud *et al.*, 2019).

En effet, même si l'intervenant essaie de prendre en compte dans son interprétation de la situation problématique les valeurs et l'histoire de la famille immigrante, il ne partage pas le même bagage culturel que la famille accompagnée dans la grande majorité des cas (Hill, 2004 ; Miller *et al.*, 2012, cités dans Robichaud *et al.*, 2019). Cette réalité demeure un frein majeur à l'intervention en contexte interculturel.

Ajoutons à cela la réalité des institutions qui doivent composer avec un roulement du personnel élevé, ce qui amène une difficulté pour suivre les dossiers. Le personnel a un accès restreint aux formations qui peuvent avoir un impact sur la qualité des interventions (Tanguay, 2018).

De plus, les intervenants ne sont pas préparés aux différentes éventualités de changement dans les interventions. L'augmentation des signalements provient en général de professionnels du réseau public, soit les services sociaux, le milieu scolaire et les services policiers. Entre 2005 et 2017, le nombre de signalements découlant de ce réseau d'aide a augmenté de 89,6 % (Tarabulsky *et al.*, 2020). En outre, il y a un nombre élevé de signalements auprès des familles immigrantes à la DPJ (Lavergne *et al.*, 2008). L'accroissement des signalements concernant des familles immigrantes engendre une surcharge de travail menant inévitablement à un manque de temps d'intervention dans les institutions gouvernementales (Déry *et al.*, 2007). D'ailleurs, les études démontrent que l'incompréhension en lien avec la notion de culture peut provoquer des évaluations incomplètes dans les dossiers des familles immigrantes (Kirmayer *et al.*, 2003, p. 145-153). En effet, les intervenants des différentes institutions gouvernementales (Centre Jeunesse, CLSC, pénitenciers, et autres) ne disposent souvent pas des outils de références afin de comprendre le bagage culturel des gens qu'ils accueillent dans leurs murs. Ainsi, l'analyse du dossier des familles immigrantes se fait sans tenir compte de la variable culturelle, alors que la compréhension de leurs origines peut grandement faciliter l'analyse du dossier. Or, tels que mentionnés plus tôt (voir la section 1.2), les défis liés à l'acculturation et les chocs culturels peuvent mener aux signalements (Labonté, 2010).

1.4.1 Signalement chez les familles immigrantes : un flou autour de la notion de négligence au sein de la DPJ

Au Québec, ce sont notamment les institutions montréalaises — Centre jeunesse de Montréal-Institut universitaire, les Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw et le Centre de santé et de services sociaux de la région de Montréal — qui mettent en évidence le motif de signalement le plus important chez les familles immigrantes, c'est-à-dire la négligence. Comme les signalements du volet négligence sont ciblés, il faut s'assurer de bien le définir. En effet, la définition de la négligence peut varier. Par exemple, celle-ci peut différer selon le contexte social, voire le contexte historique. De plus, la définition de négligence doit tenir compte du processus de construction selon chaque personne impliquée dans le dossier. Comme les domaines de la santé et les services sociaux relèvent du provincial, au Québec, les situations en négligence sont définies par le cadre de la Loi sur la protection de la jeunesse adoptée en 1977. Cette loi donne un recours en ce qui a trait à la sécurité et au développement de l'enfant, stipulant qu'il y a négligence *lorsque les parents d'un enfant ou la personne qui en a la garde ne répondent pas aux besoins fondamentaux de l'enfant* (Gouvernement du Québec, 2020).

Les écrits d'une recherche évaluant le Service de consultation interculturelle du CJM démontrent qu'intervenir auprès des familles issues des communautés culturelles demande du temps, de l'investissement et du soutien (LeBrun *et al.*, 2019). Ainsi, ces signalements comportent des enjeux importants et constituent un défi de taille étant donné qu'ils impliquent de naviguer à travers la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ). Il importe de simplifier la prise en charge du dossier par l'institution gouvernementale en permettant une meilleure compréhension initiale du signalement au début de l'intervention. Comme expliqué par Belhocine (2009, p. 11), il s'agit de prendre le temps de trouver la nature du problème afin d'éviter de malencontreuses situations, de même que de chercher une solution en évitant de porter un jugement stéréotypé, qui peut mener à une fausse représentation de la réalité.

1.4.2 Quand la DPJ s'en mêle : augmentation des barrières à la communication et des attentes des familles

Dans le cadre d'un signalement d'une famille immigrante, il peut y avoir une barrière à la communication. Le processus de communication entre des individus qui partagent « le même univers de significations » peut s'avérer très compliqué. Il l'est d'autant plus lorsque la communication implique les gens de différentes cultures (Gaudet, 2015, p. 239-247). En effet, lors d'une rencontre culturelle, c'est-à-dire une rencontre entre un intervenant et une famille, l'habileté à communiquer doit être prise en considération

(Campinha-Bacote, 2003, p. 233-234 citée dans Lacharité, C. et Gagnier, 2009), surtout lorsqu'elle se base sur des repères culturels de la société d'accueil. En elle-même, une situation obligeant le recours à un interprète comporte des défis.

De plus, il arrive que les intervenants observent que les nouveaux arrivants ont des attentes élevées, voire irréalistes, vis-à-vis de leur terre d'accueil (Li, 2001). Par exemple, ils entretiennent l'espoir d'arriver dans un pays « sauveur » ou d'accéder à un meilleur niveau de vie, comme le mentionne Berry dans son ouvrage (Berry *et al.*, 2002), ou ils espèrent que leurs problèmes soient réglés, pour ensuite se rendre compte d'une tout autre réalité. De même, le mandat de transmettre une éducation propre à leur pays d'origine peut devenir difficile et très exigeant pour des parents qui ne sont pas familiers avec les méthodes parentales nord-américaines (Bérubé, 2004). Les parents vont être confrontés à une nouvelle réalité (dont une loi sur la protection de la jeunesse) où la sphère éducative n'est pas l'exclusivité du domaine privé, familial, ou encore communautaire (Fontaine, 2016). Considérant l'absence de réglementation et de structure gouvernementale dans leur pays d'origine, par exemple, des parents décident de façon naturelle pour leurs enfants. Par conséquent, les enfants qui s'éveillent à une autre culture remettent en question les décisions des parents. Ces situations conflictuelles mènent à de la confusion et à de la frustration (Bérubé, 2004) et parfois même à des problématiques de construction identitaire.

En effet, pour comprendre le signalement, il est important de le définir. Selon le CIUSSS :

Le signalement c'est lorsqu'une personne appelle la DPJ pour lui exprimer ses inquiétudes au sujet d'un enfant. Cette personne croit qu'il y a un danger pour la sécurité et le développement de l'enfant. Sans signalement, la DPJ ne peut pas intervenir (CIUSSS, 2020).

Cela étant dit, comme c'est la perception sociale du danger qui mène aux signalements par les professionnels du réseau public ou du voisinage, par exemple, celle-ci peut se trouver biaisée par l'absence de la prise en considération du bagage culturel (Labonté, 2010).

Pour une famille immigrante, les différences entre les normes et repères de la société d'origine et celles de la société d'accueil peuvent affecter de manière significative la dynamique familiale. La perception sociale se complexifie alors que la personnalité de l'entité familiale subit ces changements de normes et de repères (Vatz-Laaroussi, 2005, p. 15). De plus, l'anxiété engendrée par l'absence de repère culturel et normatif s'ajoute dans leur quotidien et peut complexifier les situations de signalement. L'adaptation et

l'acceptation même sélective de cette nouvelle réalité seront déterminantes dans le bilan migratoire réalisé par les familles immigrantes (bilan en matière de coûts et bénéfices de la migration).

Ainsi, conscients des défis d'acculturation pour les familles immigrantes, comment les intervenants peuvent-ils donc adapter leurs interventions en contexte interculturel ? Dans la littérature, il existe de nombreuses pratiques et modèles qui se revendiquent comme étant interculturels. Nous avons relevé deux modèles intéressants pour parvenir à cette adaptation des interventions : le modèle de la compétence culturelle de Campinha-Bacote (2003) ; et le modèle culturel de supervision de Connolly, Ward et Crichton-Hill (2006).

Le modèle de la compétence culturelle de Campinha-Bacote (2003) décrit la conscience culturelle pour le professionnel en relation d'aide pour acquérir les habiletés afin de travailler en contexte interculturel. Ce modèle indique que pour pouvoir comparer les cultures, il faut prendre conscience de sa culture propre et de ses valeurs. À ce moment, les ressemblances et les différences peuvent être mises en perspective et il est tout de même possible d'intervenir « en dehors » de son cadre culturel. Les intervenants appliquent aussi une forme d'immersion culturelle. Tout en conservant les normes auxquelles elle adhère, la famille immigrante en relation d'aide en fait abstraction pour se conformer à celles d'autrui (Campinha-Bacote, 2003 citée dans Lacharité, C. et Gagnier, J.-P., 2009).

Le modèle culturel de supervision de Connolly, Ward et Crichton-Hill (2006, p. 59-105), quant à lui, suggère quatre axes de réflexion qui peuvent guider le travail auprès d'une population interculturelle, soit la différence, la connectivité, le sens et le pouvoir. Avec l'axe de *différence*, les ressemblances et les différences sont interrogées en mettant en relief les avantages et les désavantages de chacun des aspects. Par exemple, la *connectivité* se retrouve au sein des différentes relations, soit celles entre la famille et l'intervenant, soit celles intrafamiliales. La réflexion selon cet axe amène à connaître l'identité de l'autre à travers le parcours migratoire. Pour l'axe du *sens*, l'intervenant s'interroge sur le sens des gestes et des expériences que la famille octroie. Le fait de se questionner selon cet axe permet de comprendre la famille immigrante et sa façon de réfléchir (Connolly, Crichton-Hill et Ward, 2006, p. 55-105). Le *pouvoir* appartenant à l'intervenant au début de la relation d'aide doit absolument s'équilibrer en faveur des usagers (Connolly, Crichton-Hill et Ward, 2006, p. 55-105).

En ce sens, les deux modèles pourraient aisément s'appliquer aux interventions auprès de familles immigrantes en cas de signalement compte tenu des défis et des difficultés vécues. Par ailleurs, ces

modèles culturels seraient bonifiés par la prise en compte du parcours migratoire. En effet, en débordant de la dimension culturelle, un accès au vécu à l'expérience des familles se voit ouvert et peut servir de levier d'intervention (Rached-d'Astous, 2018).

1.5 Parcours migratoire : un précieux outil pour mieux comprendre et reconnaître le vécu des familles immigrantes

Comme nous l'avons vu, quitter son pays d'origine en laissant derrière soi une vie antérieure avec un statut social, un emploi, des proches, etc., et venir s'installer dans un pays différent, tant sur le plan culturel que social, représente un véritable défi. Cela étant dit, l'axe du parcours migratoire est un concept en redéfinition, c'est-à-dire que certains auteurs comme Dasseto (1993) et Parent (2001) cités dans Balleux (2006) voient le parcours migratoire des familles comme un voyage au sens géographique.

En effet, nous avons vu que ces nouvelles familles doivent s'adapter et faire face à plusieurs phénomènes nouveaux. Il s'agit d'une expérience stressante et déstabilisante. Plusieurs auteurs ont tenté de rendre compte de ce bagage expérientiel et culturel à travers le concept de parcours migratoire, d'autant plus qu'il peut influencer l'adaptation des familles dans la société d'accueil (Rachédi et Legault, 2008). De plus, il y a des apprentissages et des réapprentissages comme apprendre sur le pays d'accueil, le logement, le travail, etc., qui se font lors du parcours migratoire (Legault et Fronteau, 2008).

En effet, lorsqu'une personne prend la décision de quitter son pays d'origine pour diverses raisons, il y a lieu de se demander : « est-ce un projet auquel aspire toute la famille ou seulement un de ses membres ? Est-ce un départ forcé ? Est-ce un départ précipité ? Y a-t-il eu un séjour dans un camp de réfugiés ? Quelles étaient les attentes face au pays d'accueil ? S'agit-il d'immigration ou de fuite ? » (Aumont, 1994)

Toutes ces questions permettent de clarifier la situation de la famille immigrante dans le nouveau pays d'accueil et la connaissance du parcours migratoire peut certainement permettre de mieux comprendre les expériences d'acculturation. Puisque « le processus migratoire comprend l'ensemble des phénomènes émotifs et physiques affectant un individu à partir du moment où il prend la décision de migrer jusqu'à son adaptation dans son nouveau pays » (Legault et Fronteau, 2008), alors, l'étude du parcours migratoire des familles partagé par témoignage constitue un précieux outil pour l'intervention.

Même si nous reviendrons aussi sur ce concept dans le deuxième chapitre du mémoire, nous supposons que le concept du parcours migratoire peut devenir un support à l'intervention (Mailloux *et al.*, 2018) et qu'il évite le danger de sombrer dans des perspectives culturalistes, réductrices et essentialistes. La capacité de tenir compte des antécédents historiques peut bonifier les interventions selon Vatz-Laaroussi, Rachédi et Pépin (2002). Par ailleurs, prendre connaissance des difficultés et identifier les sentiments liés à la migration constituent en soi des interventions de validation et de valorisation et celles-ci tracent le début d'une relation d'aide réellement prometteuse et collaborative. L'intervenant qui se met en position d'écoute permet aux familles immigrantes de s'exprimer, et ce, sans porter de jugement (Aumont, 1994, p. 63). Cette avenue nous apparaît donc très pertinente.

Pourtant, dans un contexte de protection de la jeunesse, il n'est pas rare que les intervenants en services sociaux se retrouvent dans l'impossibilité d'agir. N'ayant pas le temps ni les ressources nécessaires pour prendre du recul, l'intervenant se voit concentré seulement sur les motifs du signalement de l'enfant, comme mentionné par Collin-Vézina dans Lecomte (2019). Ce manquement sur le plan de la prise en charge du signalement dans son ensemble, c'est-à-dire en ne prenant pas en considération l'ensemble des éléments de sa culture, de son histoire personnelle et de ses coutumes, provoque une difficulté à fournir adéquatement des services d'aide, comme mentionné encore par Collin-Vézina dans Lecomte (2019). Les interactions interculturelles dans le cadre de l'intervention peuvent mener à un affrontement des idées, causant alors des signalements des familles immigrantes sous le volet de la négligence.

1.6 Pratiques d'intervention auprès des familles immigrantes : selon différents organismes

Généralement, l'intervention sociale est comparable à une entreprise de normalisation et de moralisation comme mentionnée par Bourgeault (2003, p. 92-105). Cela étant dit, la société accepte des normes et des façons de faire instaurées par l'État. Quand une famille immigrante les ignore, celle-ci peut agir contre les normes ou les règles de la société d'accueil et ainsi être perçue comme une famille qui ne respecte pas le fonctionnement normalisant de la société (Bourgeault, 2003, p. 92-105).

Il y a aussi la catégorie des jeunes immigrés, ces jeunes qui doivent aussi s'intégrer en s'adaptant, en même temps que leur famille, aux multiples changements de la société d'accueil. Le conflit entre des générations implique aussi des caractéristiques particulières (Alvarado, 1993, p. 211-226). La problématique de la petite enfance (0 à 5 ans) issue de l'immigration devient flagrante lors de la rentrée scolaire, alors que

l'enfant est confronté à plusieurs difficultés, tant sur le plan linguistique que sur celui de la socialisation. La plupart du temps, la crainte de la mère en lien avec les conditions climatiques hivernales fait en sorte qu'elle confine l'enfant à la maison (Alvarado, 1993).

Chouanière-Briançon (1987) souligne pour sa part les nombreuses difficultés auxquelles doit faire face le jeune immigré d'âge scolaire : l'acquisition d'une nouvelle langue, le manque de soutien des parents, la non-reconnaissance de la culture d'origine, etc. (Alvarado, 1993, p. 211-226). Cela étant dit, plusieurs organismes font preuve d'ouverture et d'intérêt pour le développement de leurs activités dans une approche interculturelle. Cette approche « renvoie à l'existence et à l'interaction équitable de diverses cultures ainsi qu'à la possibilité de générer des expressions culturelles partagées par le dialogue et le respect mutuel » (Table enfance jeunesse famille, 2017).

Par exemple, en 2015, une plateforme Espace-Parents a été instaurée par la Direction régionale de santé publique (Laurin et al., 2019) comme initiative visant à faciliter l'intégration des familles immigrantes. Il s'agit de neuf ateliers de deux heures offerts dans les milieux communautaires abordant plusieurs thèmes, par exemple, les impacts de l'immigration sur la famille, les méthodes éducatives positives, les difficultés parentales, etc. (Laurin *et al.*, 2019). Ces ateliers permettent aux CLSC de s'adonner à une prise de conscience au sujet de la difficulté de la prise en charge des dossiers des familles immigrantes en contexte interculturel et du besoin que des ressources soient mises en place afin de faciliter l'intégration des immigrants à leur nouvelle société. Cependant, la plateforme Espace-Parent n'a pas fait l'objet d'évaluation en ce qui concerne son impact, sa pertinence et son efficacité effectifs.

Pour un travail assez efficace et bénéfique pour les familles immigrantes, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (2011) a traité plusieurs plaintes reçues de la population en lien avec la race, la couleur, l'origine ethnique, etc. Pour ce faire, la Commission s'est donnée comme mandat d'établir des recommandations pour les professionnels de l'éducation. À la suite de ses recommandations, une formation interculturelle et antiraciste est désormais conseillée pour les professionnels de l'éducation afin de prévenir la discrimination, et ce, dans le but de réduire le nombre des mauvaises interprétations de la dynamique familiale (Moreau, 2012).

La DPJ, quant à elle, est consciente de l'augmentation de la diversité culturelle au sein de sa clientèle desservie. C'est pourquoi il existe depuis 2000 une politique sur la diversité ethnoculturelle dans les institutions gouvernementales touchant les réalités interculturelles pour les employés de l'institution de

Montréal (Lavergne, 2017). Il est possible que l'intention de l'intervenant de suivre ces formations soit motivée par l'obligation plus que par un réel intérêt d'amélioration de sa pratique pour le bien-être de la clientèle. Toutefois, il est aussi vrai qu'il faut être conscient de ses propres cadres de références pour être en mesure d'entrer en relation d'aide avec les autres cultures de façon adéquate. Il faut reconnaître ses propres préjugés et stéréotypes pour les mettre en évidence au moment où l'on perçoit un blocage dans la communication (Barrette, Gaudet et Lemay, 1996, p. 138-155).

La DPJ possède une énorme banque d'outils mis à la disposition des intervenants en relation d'aide auprès des familles immigrantes. L'institution est soucieuse de répondre aux besoins de sa clientèle et elle adopte de multiples politiques en lien avec la gestion de la diversité culturelle (Lois de la protection de la jeunesse, 2021). Cependant, malgré les pratiques innovantes et les tentatives d'ajuster le travail effectué auprès des communautés ethnoculturelles, l'intervention interculturelle représente encore un défi de taille pour les intervenants œuvrant auprès des familles issues de l'immigration (Langlais et Brice, 2007). Parfois, devant des situations plus difficiles en contexte interculturel, les intervenants peuvent développer un sentiment d'impuissance et d'incompétence professionnelle (Pouliot *et al.*, 2016). En outre, devant l'obligation d'appliquer la Loi sur la protection de la jeunesse qui stipule de travailler avec tous les citoyens de façon équitable sans exception, ces intervenants peuvent aussi développer les mêmes sentiments de vulnérabilité des familles immigrantes qui se manifeste par des expériences traumatisantes, par exemple (Lavergne, 2017). Par ailleurs, pour les familles immigrantes, la communication peut soulever des défis et des craintes liés à l'incompréhension des cultures différentes (El-Hage, 2018).

1.7 Conclusion partielle

Dans ce chapitre, nous avons montré que le Canada et le Québec sont des sociétés qui accueillent plusieurs immigrants année après année pour diverses raisons. Nous avons particulièrement insisté sur le fait que la migration amène son lot de défis pour les familles et leurs enfants aussi bien dans leurs interactions au quotidien (Potvin *et al.*, 2014) que dans leurs interactions avec les services sociaux. Au sein de la DPJ, affirme Lavergne (2008), il y a une surreprésentation des dossiers en négligence issue des familles immigrantes (Lavergne, 2008).

Nous avons également vu que certains facteurs culturels liés à la migration peuvent éclairer la compréhension de certains comportements des familles immigrantes. Nous nous sommes arrêtés sur la

complexité du processus d'acculturation, qui peut entraîner des conflits, voire des chocs culturels pour les parents dans l'institution. L'étude du parcours migratoire de la famille ainsi que l'approche interculturelle peuvent guider la réflexion de l'intervenant qui est en situation de traiter et d'interpréter le signalement.

Certes, un praticien en relation d'aide dans le cadre de la protection de la jeunesse a le devoir de baser ses interventions sur des valeurs humanistes, soit : « d'être capable d'établir et de maintenir une relation respectueuse de la diversité et singularité des acteurs » (Mercier, 2012). Cela dit, il doit aussi se former et s'outiller pour répondre aux situations en contexte interculturel, un pas lié sur la présence du racisme systémique qui déborde les aspects reliés à l'interculturalité. Par conséquent, l'intervenant se doit d'agir avec compétence selon les standards de sa pratique tout en se préoccupant des spécificités interculturelles.

En effet, à la suite de la recension des écrits, nous avons relevé que les dimensions interculturelles s'avèrent incontournables pour mieux comprendre le vécu de ces familles immigrantes (adaptation, acculturation, chocs culturels, etc.). L'exploration du parcours migratoire semble aussi constituer un levier prometteur pour la pratique en contexte interculturel dans le cadre de la DPJ.

À la suite de cette recension, nous sommes amenés à nous interroger sur l'approche interculturelle et le potentiel d'interroger le parcours migratoire des familles immigrantes pour leur fournir l'aide adéquate. Nous souhaitons spécifiquement prendre le point de vue des intervenants en application des mesures et des familles issues de l'immigration pour recueillir leurs perceptions du travail en relation d'aide.

Pour donner suite à ces différents constats, la recherche dont rend compte le présent mémoire avait pour objet de mobiliser l'approche interculturelle et le parcours migratoire auprès des familles desservies par le CJM dans le contexte de l'application des mesures : point de vue des intervenants et des familles issues de l'immigration.

Cinq objectifs ont alimenté la question de l'intervention pour une meilleure compréhension de l'usage de l'approche interculturelle et du parcours migratoire, qui ont soutenu notre plan d'intervention en trois phases élaborées dans le chapitre III.

La question d'intervention : Comment l'approche interculturelle et le parcours migratoire sont-ils mobilisés par les intervenants auprès des familles en contexte interculturel et quel(s) sens donnent les familles immigrantes aux interventions menées auprès d'elle ?

Objectifs :

- 1 : Déterminer en quoi l'approche interculturelle est une approche appropriée ou non à l'intervention auprès des familles lors de l'application des mesures par le CJM ;
- 2 : Documenter l'usage du parcours migratoire auprès des familles dans le contexte interculturel du CJM ;
- 3 : Saisir comment les familles comprennent les interventions du Centre jeunesse de Montréal, notamment celles entourant le parcours migratoire ;
- 4 : Documenter les facteurs qui soutiennent ou freinent la pertinence des interventions en contexte interculturel ;
- 5 : Améliorer la pratique et l'accompagnement des familles immigrantes (objectif transversal).

Pour conclure, il est important de mentionner que ce projet d'intervention visait une amélioration des pratiques des interventions menées auprès des familles immigrantes en contexte de la DPJ en mettant l'accent sur l'approche interculturelle et le parcours migratoire dans les interventions. L'objectif général de ce mémoire d'intervention était de créer une relation d'aide adaptée par les intervenants pour les familles immigrantes.

Contexte de la société d'accueil

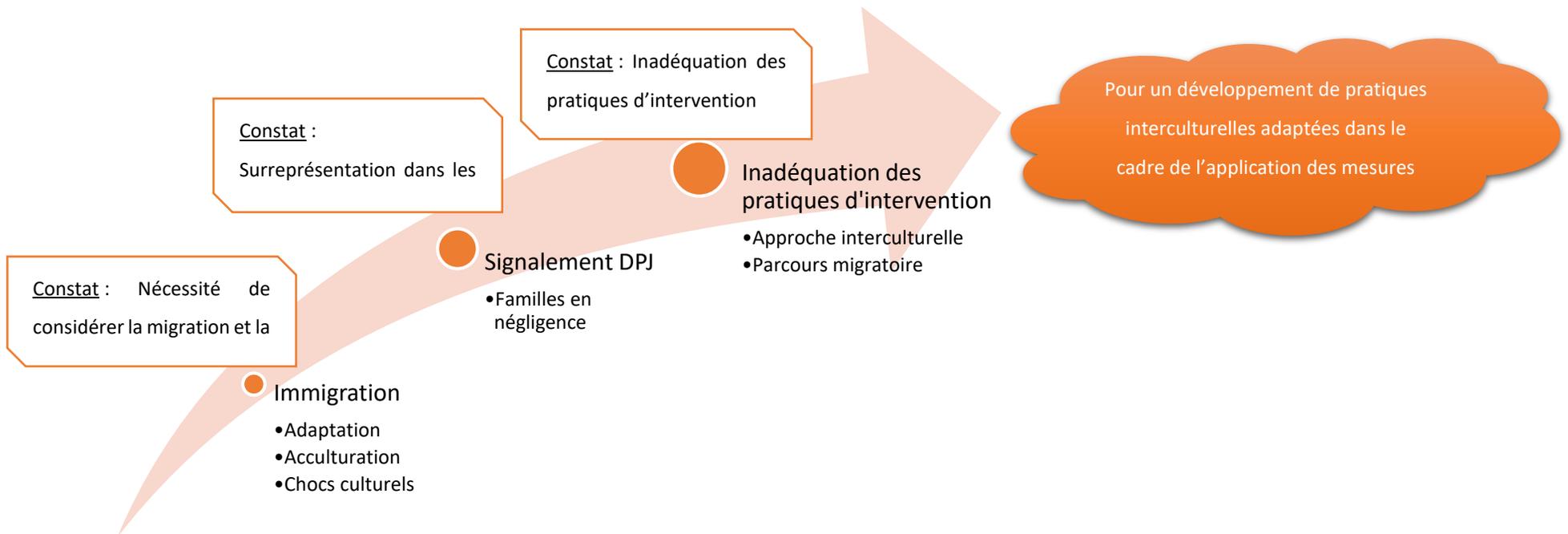


Figure 1.1 Schéma synthèse de l'immigration au signalement en contexte de DPJ : de la nécessité d'adapter les pratiques liées à l'application des mesures

CHAPITRE 2

CADRE CONCEPTUEL

En 2016-2017, une augmentation progressive du nombre de dossiers de familles immigrantes observée au sein de la DPJ a soulevé des questionnements en lien avec les pratiques d'intervention à l'égard de ces familles (Jobin, 2017). La DPJ admet elle-même recevoir plusieurs signalements en lien avec l'arrivée d'immigrants dans la région. De ces réflexions émerge la question du présent projet de recherche/intervention. Étant donné que ce dernier visait les familles immigrantes, l'approche interculturelle ainsi que le concept de parcours migratoire ont été retenus en guise de cadre conceptuel visant à comprendre l'historique de la famille.

Dans ce chapitre, nous aborderons la question du paradigme fonctionnaliste intégré dans la notion de négligence. Par la suite, ce concept de négligence sera présenté en détail, de même que l'approche interculturelle (Cohen-Emerique, 2011), un concept clé dans notre projet d'intervention. La notion de parcours migratoire sera également explicitée dans ce chapitre. Pour finaliser le cadre conceptuel, il sera question de nommer des outils d'intervention à valoriser dans le contexte interculturel dans ce chapitre.

2.1 Paradigme fonctionnaliste humaniste : un paradigme dominant dans la notion de négligence

Le paradigme fonctionnaliste né au cours du XX^e siècle est un courant de pensée sociologique et anthropologique formulé par Bronislaw Malinowski puis étudié par Robert K. Merton et Talcott Parsons (Dutrénit, 2005). Ce paradigme tente entre autres de comprendre les phénomènes sociaux (Corneloup, 2002). De plus, le paradigme fonctionnaliste humaniste émet que « l'être humain est universel avec des besoins également universels, dont une quête de liberté, d'individualité, d'autonomie, de développement » (Vatz-Laaroussi, 2007).

C'est ainsi que le concept de négligence prend son sens sous le paradigme fonctionnaliste humaniste. En effet, selon ce paradigme, la situation idéale pour une société est que l'enfant soit sécurisé dans son environnement. Donc, quand survient la négligence, l'équilibre sociétal général n'étant pas atteint, la situation est considérée comme hors norme. La situation actuelle au Centre jeunesse de Montréal demeure ancrée dans une perspective fonctionnaliste humaniste, c'est-à-dire que pour adapter l'intervention en contexte interculturel, il y a une relation entre l'intervenant et la famille immigrante.

Dans cette perspective humaniste, l'intervenant développe une ouverture dans la relation d'aide à respecter le rythme et la dignité des familles tout en s'adaptant lui-même dans un contexte d'intervention sociale (Vatz-Laaroussi, 2007).

Rappelons que plusieurs auteurs comme Piaget, Mascovici, Chombart et Feuerhahn ont abordé aussi le concept de négligence. En effet, ceux-ci ont façonné les représentations sociales de l'enfant dans leur discours et leur théorisation. Ces modèles du développement de l'enfant (physique et moteur) dépendent de son environnement, de ses expériences et de ses valeurs, qui ont été modélisés selon la perspective occidentale. Pourtant, ils sont uniques à chacun et à chaque famille.

Or, la compréhension de la norme diffère d'une société à l'autre. Ainsi, l'interprétation de la négligence sera nécessairement différente d'une société à l'autre. C'est selon ce point de vue que la vigilance est de mise, ce pour quoi l'identification des repères culturels qui signalent un cas de négligence est utile. Par exemple, les moyens employés pour stimuler un enfant peuvent être différents d'une culture à l'autre (Bourque *et al.*, 2000). Bourque (2000) mentionne que la façon de stimuler l'enfant repose parfois sur des objets matériels alors que pour d'autres la stimulation provient davantage des individus en place, donc des divers membres de la famille. De plus, ce qui constitue un encadrement minimal de l'enfant est aussi différent d'une culture à l'autre, ce qui peut occasionner une confrontation de modèles éducatifs sur les comportements des parents immigrants, par exemple (Cornalba, 2014).

Un constat souvent partagé dans la pratique des intervenants est de retrouver des parents en situation de difficulté personnelle qui exposent les enfants à un risque majeur de négligence. Ces difficultés rencontrées sont entre autres la pauvreté, la toxicomanie, la monoparentalité et spécifiquement l'acte d'immigration (Bourgault-Coté, 2006). En effet, toute cette situation de négligence génère un constat d'une discordance entre les facteurs externes et intrinsèques de la réalité des familles (Harper et Dorvil, 2013).

Tout ceci pour dire que la négligence est l'une des facettes de la maltraitance, avec la violence et les abus sexuels. Au sein des cas de signalements à la DPJ, malheureusement, la réalité se traduit par un dénombrement important de cas en lien avec de la maltraitance. Dans leur parcours de vie, ces enfants sont souvent confrontés à plus d'une forme de maltraitance. En effet, 22,1 % des placements sont les résultats de signalement en rapport avec la négligence ; 3,9 % ont lieu à la suite d'abus sexuels et 25,3 % sont liés à la violence corporelle (bilan, DPJ, 2020).

La population canadienne étant constituée à 21,9 % de familles immigrantes selon Statistique Canada (2016), il s'agit d'une partie importante de la population qui est confrontée à une réalité quotidienne différente de ses origines sur le plan de ses valeurs, de ses normes et de sa culture. Des recherches démontrent ses différences en donnant l'exemple de la réglementation existante autour des phénomènes de violence familiale et d'abus/négligence des enfants entre les sociétés occidentales et les sociétés « ethniques » (Hassan et Rousseau, 2007).

En somme, le concept de négligence est tout à fait abstrait dans certaines réalités de familles issues de cultures différentes de la culture occidentale et québécoise. En effet, ces sociétés sont organisées selon un paradigme différent du fonctionnalisme humaniste qui marque ses différences. Ainsi, selon ce paradigme, il est important de considérer les valeurs et la dignité des personnes pour apporter des changements à leurs situations.

Au Québec, certaines situations obligent le directeur de la protection de la jeunesse (DPJ) à intervenir pour protéger un enfant lorsque les parents éprouvent certaines difficultés à assumer leur premier rôle de protecteur. Ce rôle de protection est encadré par la loi. C'est le cas lorsque la sécurité ou le développement d'un enfant est compromis (*Gouvernement du Québec, 2020*).

Sur le plan de la loi, la négligence est abordée sur plusieurs volets, notamment l'article 38.b de la Loi de la protection de la jeunesse (LPJ) adoptée en 1977. En 2007, la Loi de la protection de la jeunesse a fait l'objet d'une mise à jour importante. Elle se définit à partir de ce moment comme étant une situation où « les parents d'un enfant ou la personne qui en a la garde ne répondent pas aux besoins fondamentaux, soit sur le plan physique, le plan de la santé, le plan éducatif ou s'il y a un risque sérieux dans la situation de compromission » (P-34.1 art. 38b).

La négligence se divise en huit situations selon Trocmé et ses collaborateurs (2005, cités dans Châteauneuf *et al.*, 2012) :

- Défaut de superviser entraînant des sévices physiques ;
- Défaut de superviser entraînant des abus sexuels ;
- Négligence physique;
- Négligence médicale ;
- Défaut de soins pour un traitement psychologique ou psychiatrique ;
- Attitude permissive à l'égard d'un comportement criminel ;
- Abandon;

- Négligence éducative.

En d'autres mots, la définition de la négligence entend une absence de gestes appropriés pour assurer la sécurité, le développement et le bien-être de l'enfant (Perreault et Beaudoin, 2008).

Les situations problématiques décrites comme majeures chez les enfants de moins de cinq ans sont dans 33 % des cas une situation correspondant à de la négligence ou signalée pour un risque majeur de négligence, comme le mentionne le CIUSSS (2018). Au cours de la dernière année, 30,5 % des signalements ont été retenus pour violence corporelle ou risque sérieux d'abus. En outre, les signalements retenus pour traitement psychologique inapproprié ont augmenté de 16,6 % à 17,2 % dans les dernières années (CIUSSS, 2018).

2.2 Approche interculturelle : sortir du paradigme fonctionnaliste et adapter l'intervention en contexte interculturel dans le cadre des interventions de la DPJ

L'ensemble des éléments soulignés dans la problématique font prendre conscience de la nécessité de considérer un paradigme interactionniste dans la relation d'aide avec les familles immigrantes. Le paradigme interactionniste est un courant théorique de la sociologie théorisé par Herbert Blumer. Les interactions sociales et « des significations que les personnes attribuent à ce qui les entoure » constituent le centre de l'explication pour l'interactionniste (Breton, 2012). De plus, la communication selon Lakel (2013) est un mécanisme de l'organisation sociale dans ce paradigme. Cela étant dit, la question langagière joue un rôle assez important lors des interventions et sa compréhension d'une situation de négligence, par exemple. Ainsi, le domaine de travail social est fondamentalement une pratique langagière, selon Harper et Dorvil, (2013), dans laquelle la communication entre toutes les parties est importante.

Pour bâtir une bonne relation d'aide envers les familles immigrantes, par exemple, il est essentiel de garder en tête la base du paradigme interactionniste, qui peut être expliqué par un lien social à l'intérieur d'un système de sens et de valeurs qui met en évidence la culture d'autrui dans ses interventions en utilisant l'approche interculturelle.

En effet, l'approche clé essentielle au sujet de l'étude demeure l'approche interculturelle. Vatz Laaroussi identifie plusieurs dimensions à prendre en compte dans l'approche interculturelle. Elles sont structurées

en quatre « nœuds conceptuels », soit : la dynamique des cultures, la temporalité du cadre, les groupes acteurs de l'approche interculturelle, et la résilience (Vaatz-Laroussi, 2013, dans Harper et Dorvil, 2013).

Pour expliquer ces nœuds, la dynamique des cultures se base entre autres sur une perspective constructiviste et interactionniste selon Goffman (1982) dans Harper et Dorvil (2013). Cela étant dit, dans cette perspective, il est question des rapports interculturels entre des personnes porteuses de cultures, c'est-à-dire que l'individu construira sa propre identité qui le différenciera des autres (Camilleri, 1985, et Clanet, 1990, dans Harper et Dorvil, 2013). Concernant le deuxième nœud, le cadre temporel prend son sens dans l'histoire « expérimentée » de l'individu. Dans cette perspective, l'histoire représente un élément important dans « la compréhension du sens donné par la personne à sa situation actuelle » (Harper et Dorvil, 2013). Pour terminer, le troisième nœud démontre que les groupes acteurs de l'approche interculturelle constituent une approche qui demande une concentration sur la famille ou l'entourage et les personnes significatifs. De même, la concentration se base aussi sur le statut de la famille, soit nucléaire, soit élargie, qui a aussi un impact dans l'histoire de la personne bénéficiaire de la relation d'aide (Vatz-Laaroussi et Rachedi, 2004). Parmi les éléments à considérer dans l'histoire, se retrouvent aussi les projets de l'individu et sa vision du futur. À partir de ces éléments, un niveau supérieur d'analyse est atteint dans la relation d'aide. Par la suite, le dernier nœud, selon Harper et Dorvil (2013), en présence de changement, soit la résilience, regroupe l'empowerment et la reconnaissance. La question de l'empowerment est simplement d'avoir une bonne représentation de soi « acquise au cours de son histoire et de ses relations avec les autres » (Harper et Dorvil, 2013). Cela étant dit, l'empowerment est une reprise de pouvoir sur sa vie, surtout dans le cas de l'intervention en situation interculturelle. Le second processus, toujours par Harper et Dorvil (2013, p. 300), est la reconnaissance, qui « permet l'empowerment de l'individu et qui donne juste valeur aux personnes ou aux groupes qu'on côtoie ». Ce processus implique plus précisément de prendre en compte le cadre de référence de l'autre.

Cyrulnik dans Harper et Dorvil (2013) insiste sur un facteur déterminant de l'approche interculturelle : identifier le niveau de résilience des individus, celui-ci pouvant être influencé par le choc culturel, les événements traumatiques et les barrières sociales. Nous avons déjà mentionné dans la problématique l'ampleur de ces défis vécus par les familles immigrantes.

Carte conceptuelle de l'intervention en situation interculturelle

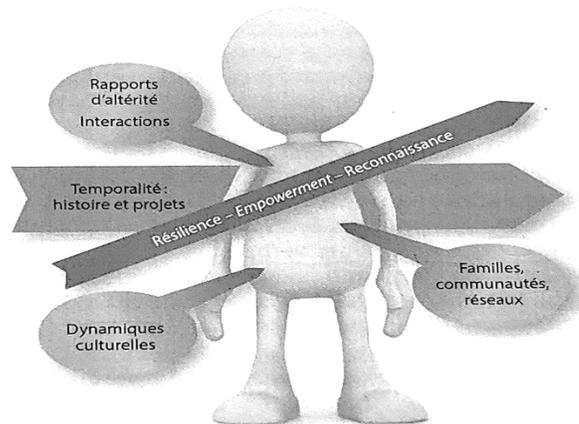


Figure 2.1 Cadre conceptuel de l'intervention en situation interculturelle (Vatz-Laaroussi dans Harper et Dorvil, 2013)

L'approche interculturelle se construit donc en s'intéressant à l'individu par les aspects tels que son identité, sa famille, son histoire, son parcours migratoire et ses projets. Ces aspects contribuent au développement de la relation d'aide et à la compréhension de l'intervenant. Cohen-Emerique (2011b) considère qu'une attitude d'ouverture et de curiosité aide à bâtir une relation d'aide basée sur la confiance.

Compte tenu de son potentiel significatif d'utilisation, l'approche interculturelle a été retenue pour notre projet de recherche/intervention. Il convient donc de mieux la définir et d'en évaluer la pertinence et les limites, principalement dans son application en contexte de stage.

2.3 Approche interculturelle dans la relation d'aide : déclinaisons et pertinence

Si l'intervention sociale est souvent conceptualisée comme une relation d'aide qui renforce deux personnes, soit l'aident et l'aidé, il demeure alors important de définir la signification de la relation d'aide. La relation d'aide telle qu'expliquée par Cohen-Emerique signifie une relation entre deux individus porteurs de cultures différentes à travers laquelle celles-ci peuvent se transformer (Vatz-Laaroussi, dans Harper et Dorvil, 2013).

En ce qui concerne les tenants de l'approche interculturelle, ils peuvent se diviser en deux branches : la psychosociale et la structurelle. La branche psychosociale s'intéresse au développement des individus

tandis que la branche structurelle considère l'orientation de changements dans les conditions de vie comme finalité des individus (Harper et Dorvil, 2013). Chiasson-Lavoie (1992, cité dans Gagnon, 2011) souligne que l'intervenant inscrivant son action dans l'approche interculturelle se doit d'accorder de l'importance aux valeurs des autres. Cela signifie qu'il doit être en mesure de prendre du recul par rapport à ses propres valeurs. Il reste que c'est une approche fondamentalement ancrée dans la perspective interactionniste. Il est donc tout à fait pertinent qu'elle se décline en une pluralité de modèles et de pratiques, polarisés entre des modèles plus « traditionnels » subjectifs et des modèles plus structuralistes et systémiques (intervention interculturelle critique, intervention interculturelle systémique antiraciste).

L'approche interculturelle fondée par Cohen-Emerique se situe dans la branche psychosociale et s'intéresse au processus d'intervention en contexte interculturel. Elle est utilisée dans le cadre de suivis individuels ou familiaux. Elle permet d'inclure la culture d'autrui, par exemple des familles dans l'analyse de la situation, et donc une individualisation de la relation d'aide. À travers cette analyse, l'intervenant va chercher à élaborer le parcours migratoire, ce qui s'avère être un outil essentiel au succès de la relation d'aide dans le champ interculturel. Il s'établit alors une intimité entre l'intervenant et la famille, qui permet d'atténuer la distance qu'engendre le statut de professionnel et de créer un climat de confiance. Ainsi, il s'agit de considérer la globalité de l'individu afin de cibler les éléments susceptibles d'influencer l'intervention à effectuer. En effet, le parcours migratoire est différent pour chacun : « ce départ est, pour les uns, désiré et préparé de longue date, alors que pour d'autres il est subi, obligé, par les aléas des catastrophes naturelles et des bouleversements politiques dans leur pays d'origine » (Phaneuf, 2013, p. 13). Il va de soi que la relation d'aide en contexte interculturel doit prôner le respect et favoriser la communication. Les échanges et discours de l'intervenant doivent tenir compte des différences culturelles d'autrui (Phaneuf, 2013).

Selon Cohen-Emerique, pour que l'intervention soit efficace auprès des familles, elle doit être abordée par les étapes suivantes, communément appelées les compétences interculturelles : la décentration, la pénétration du système de référence de l'autre, la négociation et la médiation (Cohen-Emerique, 1993). La décentration doit toujours « être suivie d'une approche à l'autre » ; il appartient à l'intervenant d'être attentif à ses présupposés, à ses préjugés et aux stéréotypes envers la personne aidée (Vatz-Laroussi, dans Harper et Dorvil, 2013). Cette décentration est liée à une connaissance de sa propre culture qui lui permet de cerner son identité socioculturelle. Il s'agit d'offrir une écoute active, d'être à l'affût du non verbal de l'interlocuteur et de développer et maintenir un lien de confiance. La seconde étape, soit la pénétration

du système de référence de l'autre, implique d'entrer dans l'univers de l'autre personne. Pour l'illustrer, il s'agit exactement de chercher à connaître l'histoire et le vécu lors de l'étude de dossiers des familles en situation d'aide (Cohen-Emerique, 1993).

Par la suite, en ce qui a trait aux dernières étapes de la démarche, soit la négociation et la médiation, elles se situent dans une phase de résolution de conflits. Le besoin d'interprétation de ces concepts amène à se poser les questions suivantes : « Jusqu'où tolérer les différences sans menacer sa propre identité ? » et « Jusqu'où le respect de l'un est-il possible sans porter atteinte à l'autre ? » (Cohen-Emerique, 1993) Il s'agit de situations conflictuelles expérimentées par l'intervenant lorsqu'il y a une place à un débat entre la relation d'aide et son intégrité. Les situations de signalement pouvant être très lourdes, elles mènent à un dilemme sur l'acceptation temporaire de comportements dans d'autres cultures qui sont jugés inappropriés aux yeux de la culture de l'intervenant. Ces comportements ayant un impact sur la sécurité et le bon développement de l'enfant, ils peuvent engendrer un malaise chez l'intervenant et réduire son niveau de tolérance dans la gestion de ses interventions (Cohen-Emerique, 1993b). L'auteure insiste : toute intervention auprès de personnes appartenant à des groupes ethniques minoritaires doit être réalisée dans le respect de la personne, de sa vision du monde, de son système de valeurs et de ses besoins.

De plus, le fait de préparer les professionnels de la relation d'aide en les impliquant dans de nombreuses interactions fait en sorte qu'ils comprennent mieux les situations. Cela étant dit, cette approche place l'interaction entre les individus au premier plan, ce qui peut paraître plus simple que le processus l'est réellement (Cohen-Emerique, 1993b). Sans compter que l'intervention interculturelle demande de prioriser le cadre de référence de l'autre dans la compréhension de la situation (Cohen-Emerique, 2015). En clarifiant ses cadres de référence et ceux de la famille, l'intervenant évitera des mésinterprétations et des malentendus dans sa communication (Cohen-Emerique, 2015).

Par ce projet de recherche/intervention, en prenant le point de vue des intervenants à l'application des mesures et des familles issues de l'immigration, nous avons cherché à mieux comprendre comment l'approche interculturelle et le parcours migratoire sont mobilisés par les intervenants auprès des familles en contexte interculturel et quel(s) sens donnent les familles immigrantes aux interventions menées auprès d'elles.

En ce qui concerne la pertinence, nous posons l'hypothèse selon laquelle les interventions seront plus adaptées, respectueuses des facteurs du contexte migratoire et interculturel, et beaucoup plus efficaces

en prenant en considération l'approche interculturelle et le parcours migratoire de la famille. Dans les cadres de pratiques visant à répondre à la problématique de la négligence en contexte interculturel, l'approche interculturelle peut permettre d'identifier et de reconnaître les barrières à la communication, les malentendus et les conflits de valeurs. C'est en valorisant les expériences et points de vue des familles à l'application des mesures que pourrait se construire la relation d'aide fondée sur la confiance.

C'est ainsi que dans le contexte de la DPJ, l'approche interculturelle propose une stratégie de communication et d'appréhension des problèmes (Roy, 2000, cité par Bationo, 2018) sous le prisme de la complexité culturelle. L'approche interculturelle s'intéresse tout autant à la relation à l'autre qu'à son origine (Quintin, 2008). Alors, l'intervention basée sur l'approche interculturelle aide certainement à la compréhension de plusieurs sphères de vie des familles immigrantes.

2.4 Utiliser le parcours migratoire : un pilier pour la relation d'aide avec les familles immigrantes en contexte de la DPJ

Compte tenu des sections précédentes, nous avons retenu qu'au sein d'une relation d'aide entre l'intervenant et la famille immigrante, en contexte de la DPJ par exemple, il faut tenir compte du parcours migratoire, soit l'histoire de l'individu et de sa famille. Pour définir le parcours migratoire, c'est un déplacement de personnes d'un lieu dans un autre, souvent d'un changement de pays pour diverses raisons : « des raisons politiques, sociales, économiques ou personnelles » (CNRTL, 2012). Dans la partie qui suit, différents auteurs ont approfondi la question du parcours migratoire dans leurs ouvrages.

2.4.1 Comprendre le parcours migratoire

Le parcours migratoire se compose de trois phases dans la vie de l'individu (Conseil Scolaire Centre-Nord, s.d.) Pour débiter, la phase qui consiste à « quitter le pays d'origine » peut causer une augmentation de la détresse parentale. Cette phase dépend aussi des circonstances dans lesquelles la famille a quitté le pays, par exemple la guerre, des problèmes familiaux ou des traumatismes. Par la suite, la phase caractérisée par le fait de « migrer vers le pays d'accueil » s'accompagne d'une période stressante marquée par l'accumulation des pertes, en premier lieu celle du sentiment d'appartenance au pays d'origine, et la séparation familiale. En troisième lieu, il s'agit de « s'ajuster à la vie du nouveau pays ». Cette étape peut causer des « traumatismes secondaires » lorsqu'est dépassée la capacité d'adaptation

de la personne pour son nouvel environnement sur plusieurs plans, soit familial, scolaire et personnel (Boris, 2000, dans Cyrulnik, 2011).

Le parcours migratoire peut être vécu comme temporaire ou définitif, et ceci influence le degré d'investissement et d'ouverture de la famille immigrante envers le pays d'accueil. Ce degré d'investissement peut également jouer sur son désir d'implication et ses réactions envers des valeurs de son nouvel environnement (Bourque *et al.*, 2000). Il faut aussi se questionner sur les raisons que la famille a évoquées pour son déménagement et analyser « les circonstances qui ont précédé le départ : volontaire ou nécessaire ; et d'identifier les conditions qui ont influencé la trajectoire migratoire » (Lazure et Benazera, 2006).

2.4.2 Réussite du projet migratoire

Pour Cohen-Emerique (1993), le parcours migratoire des familles altère aussi différents sous-systèmes culturels dans leur intégration à la vie collective de la société d'accueil, soit :

- Celui du pays d'origine, tel que connu avant le départ ;
- Celui du pays d'origine, tel que défini dans les représentations familiales après l'immigration ;
- Celui de la société d'accueil, transmis fréquemment par la communauté ethnique et son organisation ;
- Celui de cette même société à travers ses institutions.

La gestion de ces différents sous-systèmes culturels influence aussi les relations familiales ; chaque membre de la famille a son propre rythme d'adaptation (Gravel *et al.*, 2000). De plus, Lazure et Benazera (Lazure *et al.*, 2006) nomment le fait que la cohésion familiale s'avère parfois déstabilisée à la suite du changement de pays. Ainsi, les familles immigrantes doivent composer avec plusieurs obstacles liés à leur parcours et elles restent une population vulnérable (Institut national de santé publique du Québec, 2021). En fait, ils vont constater notamment le manque de sa famille proche ou éloignée alors que ceux-ci sont nombreux dans le pays d'origine (Lazure *et al.*, 2006). Donc, la perte du réseau social, du réseau familial élargi ainsi que l'isolement social représentent des difficultés que vivent les familles immigrantes durant leur parcours (Bérubé, 2004).

Dans le cas des familles immigrantes, il faut aussi tenir compte du fait que l'enfant joue un rôle important dans la réussite du projet migratoire (Bétrisey *et al.*, 2014). Parfois, la scolarité de l'enfant peut être la motivation de la migration vers le pays d'accueil en vue de construire une meilleure vie, sans oublier que

l'enfant aussi vit les mêmes défis et obstacles que les parents, auxquels s'ajoutent les confrontations associées au parcours scolaire. En d'autres termes, ce projet de parcours migratoire se transforme en une détermination permettant de « percevoir les barrières linguistiques et la discrimination éventuelle comme des obstacles à surmonter pour la famille immigrante » (Hermans, 1995, cité par Bader et Fibbi, 2012).

2.4.3 Dynamique d'intégration du parcours migratoire

Vatz Laaroussi (2019) décortique le processus migratoire en trois étapes: la prémigratoire, la migration et la postmigratoire. L'étape prémigratoire est une phase qui met l'accent sur la préparation, l'anticipation, le temps des adieux et les circonstances de départ. Vatz Laaroussi insiste sur la présence des réseaux familiaux et des technologies de l'information et des communications (réseaux transnationaux et diaspora) qui soutiennent les familles tant dans la société d'accueil que dans le pays d'origine. Il faut aussi tenir compte des circonstances qui ont favorisé l'initiation du projet au départ. La décision de migrer est soit prise de façon unilatérale, soit à la suite d'un consensus au sein du couple (Rachédi et Taibi, 2019). Ainsi, comme les enfants ne sont pas consultés, ils peuvent se sentir forcés dans la situation, selon leur âge, comme le mentionne Vatz Laroussi (2015) dans Rachédi et Taibi (2019, p.65). Le paradoxe dans cette situation est le fait que les parents ont pris la décision de quitter leur pays d'origine en mettant l'intérêt sur leurs enfants. Sans compter que le processus d'immigration implique selon les circonstances une séparation de la famille où des membres attendent dans le pays d'origine pour plusieurs mois ou années le temps de résoudre le cadre administratif (Vatz Laroussi, 2015, dans Rachédi et Taibi, 2019).

Pour faire suite à l'étape prémigratoire, du côté de la société d'accueil, il y a toute la question des réseaux virtuels qui soutiennent les familles « avant et durant le voyage, ainsi que pendant l'installation » (Vatz Laroussi, 2015). Comme le souligne Vatz Laroussi, la société d'accueil a aussi un rôle important à jouer dans la préparation des parents immigrants à leur arrivée. C'est pour cette raison que le Canada et le Québec ont mis en place des réseaux virtuels et des sites Web gouvernementaux afin de répondre autant que possible à un besoin d'information au sujet de la société d'accueil en ce qui a trait aux emplois, à l'éducation, à l'habitation, etc.

L'étape de la migration est une période intermédiaire, qui génère beaucoup d'émotions pour la famille au départ. C'est une étape insécurisante et excitante à la fois, compte tenu de la rupture avec leur pays d'origine, mais du changement dans leur vie avec espoir d'avenir, comme le mentionne Vatz Laroussi. Une fois le voyage accompli, il y a une période appelée « lune de miel », pendant laquelle, en général, la famille immigrante se sent optimiste et où elle est convaincue que le nouveau changement sera positif. Il y a une

sorte de constatation « optimiste sous un angle positif sur tout » de la part de la famille qui exprime que tout est possible et que les rêves peuvent devenir réalité. Par la suite, il y a des phases d'adaptation, lorsque la famille fait face aux changements tels que le climat, l'habitation, le rythme de vie ou les interactions sociales (Vatz Laroussi, 2019). C'est au cours de cette période que les membres de la famille doivent voir à modifier certains de leurs comportements afin de s'intégrer au pays d'accueil.

Du côté de la société d'accueil, toujours par Vatz Laroussi (2019) dans Rachédi et Taibi (2019), les organismes communautaires d'accueil et les organismes interculturels et multiethniques sont en première ligne pour les familles immigrantes nouvellement arrivées, en leur offrant des cérémonies d'accueil, par exemple. Ces organismes dirigent les familles vers différents services en lien avec leurs besoins et les guident dans leur processus de migration. De plus, les organismes peuvent proposer des projets qui visent les interactions entre les familles immigrantes et les familles natives.

L'étape de la post-migration est une période où s'installent la confrontation, des désillusions et un choc culturel pour les familles, car la réalité est différente de leur interprétation. La famille est souvent prise entre deux réalités : « le ressenti propre de la famille immigrante et le regard que les autres portent sur elle » (Vatz Laroussi, 2019). La famille peut vivre une situation paradoxale si les deux facettes ne concordent pas. Par la suite, commence la dynamique d'intégration, une sous-étape de la post-migration des familles immigrantes dans le nouveau pays d'accueil. Plusieurs définitions existent pour expliquer ce concept qui reste étudié par Abou (1990). Pour Abou (1990), cité dans Rachédi et Taibi (2019), le concept d'intégration considère « l'intégration comme l'insertion des nouveaux venus dans les structures économique, sociale et politique de pays d'accueil ». Il distingue trois niveaux d'intégration :

- (1) L'intégration de fonctionnement, dans laquelle l'adulte est capable de communiquer dans la langue du pays et de gagner sa vie en toute autonomie ;
- (2) L'intégration de participation, dans laquelle l'adulte est actif dans la société et veut jouer un rôle dans un domaine d'activité particulier ;
- (3) L'intégration d'aspiration dans laquelle l'adulte, comme un membre à part entière de la société, décide de lier son avenir et celui de ses enfants aux projets d'avenir du groupe (Rachédi et Taibi 2019, p.63).

Concernant l'efficacité et la pertinence de mobiliser le parcours migratoire dans le domaine social, les travaux sur l'usage de l'histoire des familles et des enfants scolarisés en classe d'accueil ont montré à quel point cette ouverture sur leur histoire constituait un ressort pour l'apprentissage du français et l'intégration des enfants dans le système scolaire québécois (Kanouté et Lafortune, 2011). Allant dans le même sens, Marquis (2017, p. 206) discute justement de l'importance d'utiliser ce parcours des familles

immigrantes en contexte de médiation avec des couples immigrants en crise. Ses recherches démontrent que l'utilisation de leurs parcours migratoires avec les couples immigrants en médiation familiale permet de mieux cerner leur problématique et d'identifier leurs besoins. Lors de la rencontre et la relation à l'autre pour trouver un terrain d'entente (Marquis, 2017, p. 206).

Si le parcours migratoire a démontré son efficacité dans le contexte de crise en médiation auprès des familles immigrantes, nous constatons aussi son efficacité et sa pertinence auprès des femmes réfugiées de guerre dans les travaux de Paquet (2011). Cette chercheuse illustre la manière dont le parcours migratoire des femmes réfugiées et leur expérience de la citoyenneté influencent leur vécu tout au long de leur vie, y compris dans la société d'accueil (Paquet, 2011).

L'histoire de l'individu influence la compréhension des comportements des familles lors d'un signalement, par exemple. De plus, il est valorisant pour la famille de partager l'histoire familiale ainsi que la richesse du parcours migratoire. Comme le mentionnent Vatz Laaroussi, Rachédi et Pépin (2002), le fait de partager son histoire peut rehausser la confiance individuelle et stimuler l'ouverture de la famille face aux changements ; le lien de confiance entre la famille et l'intervenant peut alors se développer. La prise en compte de l'histoire familiale aide aussi à la compréhension des rituels, des valeurs, ainsi que des pratiques importantes pour la famille (Vatz Laaroussi *et al.*, 2002). Comme l'intervenant a un regard sur l'histoire familiale, le savoir et les rituels des familles, ceci aide à la compréhension du dossier lors de la relation d'aide. Ainsi, lors des rencontres de suivi, l'attention accordée par l'intervenant au cheminement de la personne et à l'amélioration de la situation en négligence chez la famille sera plus exacte compte tenu de la collecte d'information plus globale au départ (Roc *et al.*, 2014).

La mobilisation de l'histoire personnelle de la famille représente également un levier puissant pour l'intervention. Comme mentionné dans la problématique, elle permet d'établir une alliance collaborative avec la famille immigrante tout au long de la relation d'aide. Le fait de noter le contexte social et culturel, l'interprétation des événements et des difficultés vécues contribue à la compréhension de la situation pour le travailleur et guide les actions à entreprendre selon les comportements ciblés. Il arrive que l'histoire de l'individu constitue elle-même un obstacle à l'intervention ou à son application ; le fait de s'y intéresser permet de cibler les éléments qui font barrière (Vatz Laaroussi *et al.*, 2002).

La culture comporte de multiples facettes, sur le plan tant individuel que collectif. Elle fait donc partie de chaque être humain et se transforme continuellement (Bourque, 2008, cité dans Legault et Rachédi, 2008).

Ainsi, à défaut d'être perçue comme un obstacle, la culture doit être considérée comme faisant partie intégrante de l'individu. Elle constitue avec son histoire un moteur de changement à l'intégration. Rachédi souligne que l'histoire et le bagage culturel de la famille immigrante constituent l'héritage transmis à leurs enfants, ce qui en démontre toute l'importance à leurs yeux (Rachédi, 2011, cité dans Tremblay, 2011).

Pour conclure cette section, nous tenons à mentionner que l'intégration des familles immigrantes est complexe. Elle repose sur leur propre trajectoire, sur les conditions du pays d'accueil, leurs expériences de contact des cultures, soit les processus sociaux associés et déjà développés dans la problématique.

2.5 Outils d'intervention à identifier et à valoriser en contexte interculturel

Plusieurs outils d'intervention sont utilisés par les intervenants. Comme il est question d'une action dans un contexte interculturel, les outils d'intervention en application des mesures doivent être adaptés. Il faut reconnaître que diverses initiatives sont mobilisées par les professionnels des relations d'aide en lien avec l'utilisation de ces outils (Gratton *et al.*, 2014). Par exemple, Roy, Rachédi et Taibi (2019) mettent en valeur l'importance d'utiliser les bons outils avec les familles immigrantes dans la relation d'aide. Les outils permettent de tisser des liens de solidarité avec la famille en question, et de créer entre l'intervenant et la famille immigrante un « partenariat indispensable » auquel l'intervenant doit s'associer pour trouver des solutions.

Il est important de choisir aussi des outils qui s'intègrent dans la relation d'aide en permettant de mettre de côté les préjugés. Gratton *et al.* (2014) expliquent l'utilité des outils sous trois formes :

- La promotion d'espaces qui aident à créer de nouvelles sphères de confiance ;
- L'encadrement à travers des cadres de références qui donnent des orientations concrètes ;
- L'expertise par la médiation en situation de conflit et des prises de décisions fondées sur les compétences interculturelles.

Un premier outil employé par les intervenants est le génogramme, proposé par McGoldrick et Gerson (1990, cités dans Rachédi et Taibi, 2019). Cet outil permet de générer une vue d'ensemble de la famille en analysant sa structure. Ainsi, son usage permet de comprendre la composition de la famille, de même que les relations entre ses membres et leurs relations avec l'environnement.

En ce qui concerne le travail avec les familles immigrantes, le génogramme sert à examiner le réseau de soutien qui entoure la famille ainsi que les liens d'attachement avec les différents membres de la famille

qui sont restés dans le pays d'origine (Gervais, 2008). Cette méthode de travail permet à l'intervenant de mettre en lumière les comportements de toute la famille et de son réseau.

Un autre outil à considérer pour valoriser le parcours migratoire des familles immigrantes aidées par la DPJ est la grille de questions de la méthode d'analyse des chocs culturels de Cohen-Emerique (2011a) composée de six fiches afin de sensibiliser et d'élargir les représentations des professionnels en relations d'aide en situation interculturelle auprès des familles immigrantes. De plus, l'utilisation de la méthode de Cohen-Emerique permet de créer les conditions de possibilité pour favoriser et développer le dialogue interculturel et faciliter la résolution des conflits en contexte interculturel en relation d'aide envers les familles immigrantes. Cette méthode d'analyse s'applique à ce qui a trait à la compréhension des conflits autour des croyances religieuses et philosophiques et cet outil aide à découvrir et à comprendre les différences culturelles des familles immigrantes. De plus, il permet aux personnes en relation d'aide de « se décentrer, comprendre l'autre et élaborer des pistes d'action, c'est-à-dire pour expérimenter l'approche interculturelle » (Cohen-Emerique, 2011a).

Par la suite, il faut aussi considérer la valeur de la clinique transculturelle dans les services d'aide offerte aux familles immigrantes par la DPJ. Cette clinique offre des consultations (voir chapitre 4.1.3.3 pour plus de détail) soit téléphoniques ou en présentiel ainsi que des suivis thérapeutiques à la suite d'une demande du CJM en contexte interculturel lié à une situation problématique qui soulève des enjeux interculturels (Chiasson et Baillargeon, 2017). Cette clinique joue un rôle majeur pour fournir de l'aide aux intervenants du CJM qui sont impliqués régulièrement dans les consultations auprès de cet établissement. De plus, elle aide les familles immigrantes nommées dans une entrevue réalisée par l'équipe transculturelle de l'Hôpital Jean-Talon (2017).

En somme, comme le mentionnent Roy, Rachédi et Taibi (2019, p. 218), dans l'intervention interculturelle, l'utilisation des bons outils de pratique dans la relation d'aide chez les intervenants « donne confiance, accroît les marges de la liberté professionnelle et nourrit la passion de l'échange, tout en favorisant le tissage d'un lien social ». Nous évaluerons l'usage et la pertinence de ces outils dans notre projet d'intervention.

2.6 Conclusion partielle

À la lumière de ce qui a été présenté dans ce chapitre, la compréhension de la notion de la négligence reste un sujet de discussion, car il apparaît que l'interprétation de ce qui constitue une négligence diffère d'un individu à l'autre.

Les informations présentées dans ce chapitre ont également mis en lumière tout le potentiel de l'approche interculturelle pour guider la relation d'aide entre les intervenants et les familles immigrantes dans un contexte de DPJ, plus précisément dans des situations de négligence.

L'accompagnement en contexte interculturel se coconstruit graduellement avec les parties impliquées. Dans ce contexte, l'intervenant est appelé à jouer plusieurs rôles : guide, acteur de réseau, tuteur de résilience⁶ qui s'intéresse prioritairement aux forces et aux ressources des personnes, et ce, toujours dans l'objectif d'accompagner les familles immigrantes en fonction de leur rythme, de leur situation et de leur besoin (Harper et Dorvil, 2013). L'exploration et la connaissance du parcours migratoire participent à la compréhension de la situation et peuvent permettre la réussite de la relation d'aide même à l'application des mesures.

Finalement, l'approche interculturelle et l'attention portée au parcours migratoire en recueillant et en consolidant les points de vue des parties concernées ont constitué le cadre conceptuel de ce projet qui, rappelons-le, s'est déployé dans un contexte judiciaire. L'application de ce projet réalisé auprès de l'institution de Montréal est détaillée au chapitre suivant, qui porte sur la méthodologie de l'intervention.

⁶ Le tuteur de résilience ne cherche pas à forcer les confidences, il laisse la personne libre de s'exprimer ou non, et au rythme qui est le sien (Lecomte, 2005)

CHAPITRE 3

MÉTHODOLOGIE D'INTERVENTION

L'objectif de ce chapitre est de présenter la démarche méthodologique utilisée pour ce projet d'intervention. Comme nous l'avons vu au premier chapitre, il existe une surreprésentation de signalements chez les familles immigrantes à la DPJ. Plus spécifiquement, au sein du CJM, on compte une augmentation progressive du nombre de dossiers impliquant des familles immigrantes (Cloutier, 2017). Pour ces raisons, il y a la nécessité d'adapter les pratiques liées à l'application des mesures dans le contexte du CJM. La présente intervention a été menée afin d'approfondir la compréhension et la mobilisation de l'approche interculturelle et du parcours migratoire auprès des familles du CJM dans le contexte de l'application des mesures, en tenant compte des points de vue des intervenants et des familles issues de l'immigration. Au total, onze intervenants et six familles ont finalement participé à ce projet.

Il est important de poser le contexte de ce projet d'intervention, qui s'est déployé dans une conjoncture spécifique : une transformation du programme de maîtrise au cours duquel s'est déroulé le projet (passage du mémoire stage essai au mémoire intervention avec obligation d'une certification éthique) et un contexte de pandémie de COVID-19. La terminologie ainsi utilisée dans cette section peut tantôt référer à un registre de recherche, tantôt à un registre d'intervention (par ex., entrevues et rencontres, participants et clients, etc.). Ceci n'est pas sans rappeler la mince frontière entre la recherche et l'action en travail social. En effet, ce projet se situe à la frontière entre l'intervention et la recherche, puisqu'il a un objectif de documentation du travail fait à la DPJ, à l'application des mesures auprès des familles immigrantes, mais aussi d'évaluation des interventions menées en prenant en compte l'approche interculturelle et le parcours migratoire.

D'abord, un portrait du milieu de stage est abordé, puis la question spécifique du projet est ciblée. Par la suite, une description du projet d'intervention en trois phases et de ses objectifs est présentée. Ensuite, le recrutement des répondants et la constitution de l'échantillon sont détaillés. Pour terminer, nous dressons un bilan des objectifs avec les deux types de participants, les intervenants et les familles.

3.1 Milieu de stage : Mieux comprendre le fonctionnement de la DPJ

Notre projet d'intervention est entré en vigueur en gardant la perspective de la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ) abordée dans le chapitre I (voir section 1.3). Le Centre jeunesse de Montréal (CJM), le milieu de stage, est conformément régi par cette loi. Il est nécessaire de comprendre cette loi et son application à la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) dans le cadre du présent projet.

Le stage au Centre jeunesse de Montréal (CJM) s'est effectué dans le quartier Saint-Laurent au CIUSSS du Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal, bureau Saint-Laurent, entre le mois de décembre 2020 et d'avril 2021. Le mandat de l'équipe en application des mesures qui y travaille est de mettre fin à la situation qui compromet la sécurité ou le développement de l'enfant dont les dossiers leur sont confiés et d'éviter qu'elle se reproduise. Cette équipe est divisée en trois groupes dédiés respectivement aux suivis en enfance, en intervention psychosociale et en réadaptation. L'équipe est composée de 19 personnes au total.

3.2 Question du projet d'intervention

Le projet d'intervention repose sur la prémisse selon laquelle l'adoption d'une approche interculturelle est nécessaire dans le travail auprès des familles immigrantes, et que spécifiquement, le travail avec des éléments du parcours migratoire de la famille peut s'avérer extrêmement riche et fructueux pour toutes les parties.

La question qui s'articule autour du présent projet est : comment l'approche interculturelle et le parcours migratoire sont-ils mobilisés par les intervenants auprès des familles en contexte interculturel et quel(s) sens donnent les familles immigrantes aux interventions menées auprès d'elle ?

3.2.1 Descriptions du projet d'intervention en trois phases et de ses objectifs

Dans cette partie du chapitre, les trois phases du projet sont présentées, ainsi que les objectifs respectifs de chacune des phases.

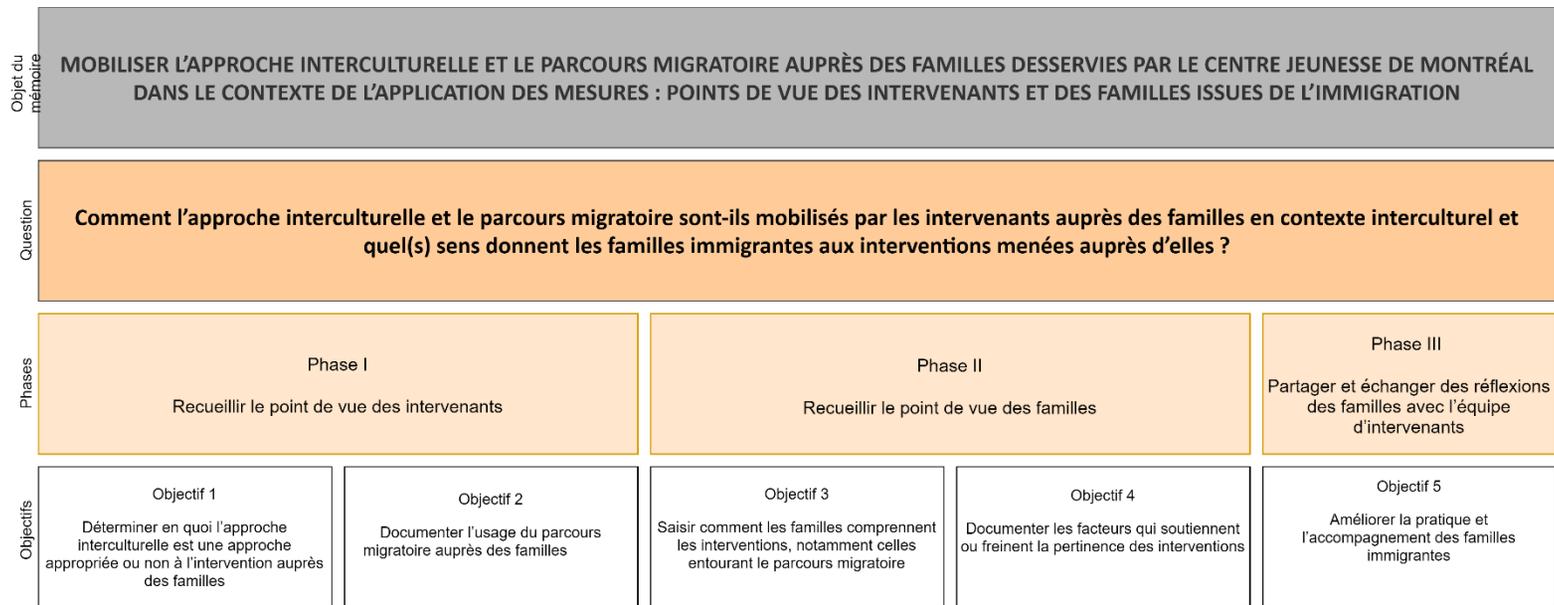


Figure 3.1 Synthèse des phases et objectifs du projet

3.2.2 Phase I : Recueillir le point de vue des intervenants

La phase I du projet consistait à obtenir le point de vue des intervenants du CJM à l'application des mesures. Cette phase visait à déterminer la façon dont l'approche interculturelle et le parcours migratoire sont actuellement mobilisés dans leur pratique en relation d'aide auprès des familles en contexte interculturel. Elle comportait deux objectifs de travail, liés aux intervenants. Le premier objectif était de déterminer en quoi l'approche interculturelle est une approche appropriée ou non à l'intervention auprès des familles. Le deuxième objectif était de documenter l'usage du parcours migratoire auprès des familles.

3.2.2.1 Objectif 1 : Déterminer en quoi l'approche interculturelle est une approche appropriée ou non à l'intervention auprès des familles

Afin de répondre à cet objectif, le point de vue des intervenants a été récolté par une grille d'entrevue proche d'un questionnaire ouvert. Durant les rencontres avec les intervenants, ceci nous a permis de nous familiariser avec l'utilité de l'approche interculturelle dans la relation d'aide. L'expérience des intervenants avec l'approche interculturelle a permis de bien documenter la pertinence de cette approche utilisée auprès des familles. En invitant les intervenants à partager des exemples réels des situations, des résolutions de situations réelles en contexte interculturel ont permis de mieux comprendre la fonctionnalité de l'approche.

Nous avons également eu l'opportunité d'échanger avec les intervenants sur les défis et les freins à l'usage du parcours migratoire auprès des familles en contexte interculturel au centre jeunesse de Montréal.

3.2.2.2 Objectif 2 : Documenter l'usage du parcours migratoire auprès des familles

Afin de répondre à cet objectif, le même processus que celui de l'objectif 1 a été utilisé pour récolter les informations des intervenants. La grille d'entrevue proche d'un questionnaire ouvert a permis de documenter l'usage du parcours migratoire dans les interventions auprès des familles immigrantes. Cela étant dit, la littérature disponible sur le sujet démontre que le parcours migratoire est d'autant plus important que la culture, abordée dans le chapitre II, lorsqu'on parle de l'intégration des immigrants dans un nouveau pays. Donc, la compréhension du vécu de la personne et de certains de ses comportements vient appuyer la relation d'aide. Pour tenter de comprendre un individu, il s'avère nécessaire d'utiliser son cadre de référence expliqué par les intervenants et appuyé par divers auteurs, soit Vatz Laaroussi, Rachédi et Pépin (2002, cités dans Rachédi et Taibi, 2019).

Le fait de documenter si l'approche interculturelle et le parcours migratoire sont mobilisés ou non auprès des familles immigrantes en contexte interculturel visait clairement à améliorer les pratiques des interventions auprès des familles et l'application des mesures puis à fournir une aide adéquate en prenant en compte les besoins de ces familles.

3.2.3 Phase II du projet : Recueillir le point de vue des familles

La phase II consistait à obtenir le point de vue des familles au sujet de l'application des mesures du CJM, plus précisément le sens qu'elles donnent aux interventions qui sont menées auprès d'elles. Dans les rencontres, les familles ont partagé leurs expériences en lien avec la relation d'aide reçue des intervenants et l'application des mesures tout en abordant les défis de la relation d'aide et en dévoilant leurs appréciations de ceux-ci.

Concernant l'échantillon à l'étude, il était composé au total de six personnes, dont quatre femmes et deux hommes. Le recrutement s'est fait par l'intermédiaire des intervenants (voir section 1.9.2). Par la suite, nous avons pris contact avec les familles par téléphone. Les entrevues ont été réalisées uniquement avec le consentement écrit des personnes rencontrées. L'objectif du projet d'intervention leur a été formellement énoncé, ainsi que les modalités privilégiées pour préserver la confidentialité des dossiers. En ce qui concerne la confidentialité des participants, les noms, par exemple, étaient remplacés par des pseudonymes qui n'avaient aucun lien avec le prénom réel. De plus, les intervenants étaient tenus de se conformer à leur secret professionnel, ce qui aidait à conserver la confidentialité des dossiers (voir 1.10.3). Même s'il s'agissait d'un petit milieu de travail, les règles de confidentialités ont été respectées.

Chaque entrevue servait à compiler de nouvelles informations par rapport à la compréhension de la situation. À la fin de cette démarche de recrutement des dossiers, les familles ont répondu à un questionnaire sous forme d'entrevue. Notre stage a permis de faire des mises en situation afin d'expliquer le concept de négligence aux familles. Nous avons aussi profité de nos rencontres pour comparer l'éducation des enfants d'ici en leur fournissant des exemples. Ainsi, nous l'avons comparée à l'éducation des enfants dans leur pays natal.

Pour faire suite, cette phase comportait aussi deux objectifs de travail pour les familles. Le troisième objectif était de saisir comment les familles comprennent les interventions du Centre jeunesse de

Montréal, notamment celles entourant le parcours migratoire. Le quatrième objectif était de documenter les facteurs qui soutiennent ou freinent la pertinence des interventions en contexte interculturel.

3.2.3.1 Objectif 3 : Saisir comment les familles comprennent les interventions, notamment celles entourant le parcours migratoire

Toujours dans l'optique d'en apprendre davantage sur les cas d'intervention, il s'avérait important de questionner les familles sur l'objectif afin de saisir leur compréhension de l'utilité du parcours migratoire par les intervenants. Il était aussi pertinent de confirmer les points forts du parcours migratoire ainsi que les défis qui le caractérisent selon leur perception. Les discussions avec les familles ont aussi permis d'élaborer le concept de négligence selon leur compréhension. Cela étant dit, pour répondre à cet objectif, nous avons récolté les informations toujours à l'aide d'une grille d'entrevue proche d'un questionnaire ouvert auprès des familles immigrantes.

3.2.3.2 Objectif 4 : Documenter les facteurs qui soutiennent ou freinent la pertinence des interventions

Afin de répondre à cet objectif, le point de vue des familles issues de l'immigration a toute sa place dans ce contexte pour pouvoir adapter nos interventions au besoin. Il était pertinent de prendre en compte leur compréhension de cette approche afin de voir le sens qu'elles attribuent à l'intervention et d'identifier les points forts de l'usage de l'approche interculturelle dans l'interprétation des familles. Il était intéressant d'interroger leur appréciation de notre système et de notre structure comme le centre intégré universitaire de santé et de service sociaux (CIUSSS). Cette rétroaction a permis de montrer l'amélioration des services de même que de vérifier l'adaptation des ressources aux besoins des interventions. L'échange a permis de recenser les bons coups en matière d'accompagnement dans un contexte interculturel.

En effet, documenter aussi la critique face aux interventions en contexte interculturel valorise le professionnalisme de même que la crédibilité de notre service. Il était donc important de vérifier que les services répondent aux besoins des familles immigrantes. Ainsi, il a fallu leur faire part de notre besoin de connaître leur opinion. Il s'agissait d'une belle occasion pour faire ressortir les difficultés vécues avec les services et permettre ensuite de réajuster le plan d'intervention. Par le fait même, l'analyse a permis de spécifier les lacunes pour améliorer nos interventions.

Le fait de connaître le sens que les familles donnent aux interventions menées auprès d'elles dans le système de la DPJ prenait toute son importance en validant leur point de vue en lien avec la relation d'aide reçue, tout ceci dans la même perspective, soit l'amélioration des pratiques des interventions dans la relation d'aide pour ces familles.

3.2.4 Phase III du projet : Partager et échanger des réflexions des familles avec l'équipe d'intervenants

La phase III du projet consiste à mobiliser le point de vue des intervenants et des familles issues de l'immigration en lien avec l'approche interculturelle et le parcours migratoire. Les objectifs précédents ont mené à l'appui du travail déjà fait et à la proposition des recommandations à l'équipe d'intervenants pour le milieu de stage et ainsi sur trois niveaux ; de l'intervention, des politiques et des pistes de recherche (recherche-action) potentielle quant à l'adaptation du travail en contexte interculturel. Cette phase comportait un objectif de travail qui était d'améliorer la pratique et l'accompagnement des familles immigrantes.

3.2.4.1 Objectif 5 : Améliorer la pratique et l'accompagnement des familles immigrantes

Pour répondre à cet objectif, nous avons présenté notre projet d'intervention à l'aide d'un support PowerPoint à un comité multidimensionnel d'intervenants. Afin de mettre en contexte la problématique, nous avons commencé la présentation avec du contenu théorique de l'approche interculturelle et du parcours migratoire. Ensuite, en utilisant l'information récoltée auprès des intervenants au sujet de leur expérience, nous avons expliqué en quoi ces éléments étaient utiles. Pour ce faire, une rétroaction de situations entre les intervenants et les familles est comparée avec des faits et des exemples réels qui sont cités de nos rencontres, et ce, toujours de façon à préserver la confidentialité des clients et des intervenants.

3.3 Recrutement des répondants et constitution de l'échantillon

3.3.1auprès des intervenants

Pour la planification de ce projet d'intervention, il y a eu lieu de considérer le recrutement des participants travaillant en application des mesures avec les familles immigrantes. Le recrutement a commencé par une présentation détaillée du projet aux membres de l'équipe du CJM, responsables de l'application des mesures qui pouvaient potentiellement souhaiter participer audit projet. Avec l'aide de la chef de service de l'équipe, les intervenants travaillant particulièrement auprès de familles immigrantes ont été ciblés afin de bâtir un « bassin de répondants potentiels ». Par la suite, les intervenants de la base de données ont été sollicités.

Notre échantillon était de onze intervenants dont quatre étaient issus de l'immigration. L'échantillon était composé de neuf femmes et deux hommes. Les participants possédaient plusieurs expériences dans le domaine de la relation d'aide depuis plusieurs années, soit dans le milieu communautaire ou institutionnel. Parmi les participants du projet, l'expérience de travail se situait entre 1 et 18 ans dans le service institutionnel du CJM.

Ce tableau des onze intervenants en application des mesures illustre l'origine culturelle des intervenants ainsi que le nombre d'années d'expérience au CJM.

Tableau 3.1 Tableau synthèse de l'échantillon des intervenants

| Intervenants | Origine culturelle | Nb d'années d'expérience au CJM |
|---------------------|---------------------------------|--|
| 1 | Personne originaire du Québec | 6 |
| 2 | Personne originaire du Québec | 8 |
| 3 | Personne originaire du Québec | 18 |
| 4 | Personne issue de l'immigration | 12 |
| 5 | Personne issue de l'immigration | 1 |
| 6 | Personne issue de l'immigration | 2 |
| 7 | Personne issue de l'immigration | 1 |
| 8 | Personne originaire du Québec | 1 |
| 9 | Personne originaire du Québec | 5 |
| 10 | Personne originaire du Québec | 14 |
| 11 | Personne originaire du Québec | 14 |

Nous avons organisé une à deux rencontres avec les intervenants, surtout en présentiel, et quelques-unes ont eu lieu par Zoom. Les rencontres avec les intervenants ont été d'une durée moyenne de 30 à 90 minutes. L'objectif de ces entrevues avec ces intervenants en application des mesures était de documenter l'approche interculturelle pour savoir en quoi elle est efficace ou non lors de la relation d'aide et la pertinence de l'usage du parcours migratoire.

3.3.2 Au près des familles

En ce qui concerne la sélection des familles participantes, des critères ont été établis. Les familles devaient être issues de l'immigration. À cet effet, pour l'inclusion, le concept d'une personne immigrante est défini par le fait qu'un des deux parents soit né à l'extérieur du Canada. Les cas d'intervention du service à inclure à l'étude étaient les signalements sous le volet de la négligence (LPJ, 2021, article 38b) (Lois de la

protection de la jeunesse, 2021). De plus, la clientèle visée est âgée de 0 à 13 ans, car en général, plus l'enfant est jeune, plus graves sont les conséquences associées à la négligence (Petitpas et al., 2016).

Le recrutement, à partir de ces critères, s'est fait par l'intermédiaire des intervenants. Ils ont ciblé onze dossiers pour le projet. Ils ont présenté le projet d'intervention afin d'évaluer la possibilité pour les familles de participer. Ensuite, les familles qui ont montré un intérêt ont été contactées par téléphone. Lors de ce contact, les objectifs du stage ainsi que le consentement avec formulaire ont été abordés et nous en avons profité pour répondre à certaines de leurs questions. Au total, six familles ont finalement accepté de participer au projet, et seulement deux hommes faisaient partie de l'échantillon, dont deux pères. Ces familles comptaient pour des dossiers récents (1 à 2 ans) sous le volet de la négligence au CJM. Quatre étaient originaires du continent africain et deux provenaient du continent asiatique. Deux familles étaient anglophones.

Nous avons effectué trois rencontres par Zoom ou par téléphone espacées de sept jours chacune pour ne pas surcharger les familles et leur laisser l'espace de réflexion pour répondre au sujet de discussion. Afin de fournir l'aide nécessaire, il s'est avéré aussi bénéfique de questionner les familles sur les défis ou les obstacles vécus par le système de la DPJ ainsi que les trajectoires des services fréquentés par ces dernières. Les rencontres avec les familles étaient d'une durée de 30 à 90 minutes.

Ce tableau des six familles immigrantes illustre l'origine culturelle des familles par continents et la durée du dossier au CJM.

Tableau 3.2 Tableau synthèse de l'échantillon des familles

| Familles | Origines culturelles | Nb d'années au CJM |
|-----------------|---|---------------------------|
| 1 | Personne issue de l'immigration ; Afrique | 1 |
| 2 | Personne issue de l'immigration ; Afrique | 1 |
| 3 | Personne issue de l'immigration ; Asie | 1 |
| 4 | Personne issue de l'immigration ; Afrique | 2 |
| 5 | Personne issue de l'immigration ; Afrique | 1 |
| 6 | Personne issue de l'immigration ; Asie | 1 |

3.4 Stratégies de cueillette

Nous présentons ici la collecte de données, la constitution des grilles d'entretiens, le déroulement des rencontres et des discussions. Enfin, les dimensions d'éthiques sont abordées.

3.4.1 Collecte de données

Plusieurs outils de collecte de données ont été utilisés afin d'atteindre les objectifs de ce projet d'intervention. De plus, de façon continue, la tenue d'un journal de bord, un outil d'observation de terrain, selon un rythme hebdomadaire, a permis de documenter le déroulement du projet. Par exemple, le journal a permis de recenser nos actions effectuées, des dates importantes des rendez-vous avec les participants ainsi que des réflexions et questionnements liés à l'évolution de notre projet.

3.4.1.1 Constitution des grilles d'entretiens auprès des intervenants

Pour nos rencontres avec les intervenants, nous avons élaboré un questionnaire comportant huit questions (voir Annexe D) qui abordaient les thématiques suivantes : leurs outils cliniques, l'utilité du parcours migratoire et de l'approche interculturelle, et finalement les défis rencontrés dans la relation d'aide auprès des familles immigrantes.

3.4.1.2 Auprès des familles

Concernant les familles, nous avons élaboré un questionnaire comportant principalement neuf questions (voir Annexe E). Celles-ci reprenaient les dimensions de notre cadre conceptuel : le parcours migratoire des parents, l'histoire familiale, les pertes vécues par la famille, les défis ou les obstacles vécus et, finalement, les trajectoires de fréquentation des services.

3.4.2 Déroulement des rencontres

3.4.2.1 Auprès des intervenants

Pour que les objectifs puissent être réalisés, nous avons procédé à des entrevues semi-dirigées. Les rencontres ont eu lieu en personne (en respectant la distance de deux mètres). En plus, deux de ces rencontres se sont déroulées sur la plateforme Zoom. Il y a eu une à deux rencontres par intervenants. La première était pour répondre aux questionnaires afin d'aller chercher l'information liée à leur travail dans le quotidien. Entre autres, nous avons discuté des outils utilisés dans la relation d'aide auprès des familles

immigrantes. Ceci nous a amenés aussi à aborder l'approche interculturelle et ainsi la question du parcours migratoire des familles desservies par le CJM. Les intervenants ont aussi relaté des situations liées à leurs dossiers de travail pour décrire l'aide offerte à ces familles. Ceci leur a également permis de réfléchir sur l'intervention donnée à ces familles. Toute cette discussion nous a permis de déterminer les défis d'intervention dans un contexte d'interculturalité. En dernier, un bilan des objectifs a aussi été fait, soit dans cette rencontre ou lors d'une deuxième rencontre. Ces rencontres ont aussi permis aux intervenants de prodiguer des conseils à une nouvelle professionnelle qui entrerait dans le service.

3.4.2.2 Au près des familles

Pour réaliser les objectifs en lien avec les familles, nous avons également procédé à des entrevues semi-dirigées. Celles-ci ont permis aux participants de décrire, de façon détaillée et nuancée, leurs expériences en lien avec la relation d'aide. Les entrevues se sont toutes déroulées sur la plateforme Zoom ou par téléphone. Le choix de l'entretien virtuel a été fait pour des raisons de contexte pandémique. En total, il y a eu trois rencontres par familles.

La première rencontre avec la famille était simplement une prise de contact afin que cette dernière puisse se familiariser avec le projet d'intervention et de créer un lien de confiance avec l'intervenant pour poursuivre un travail à long terme avec l'établissement. Ceci a permis de refléter aux familles les avantages du projet : comprendre le système gouvernemental ainsi que le concept de la négligence tout en gardant à l'esprit le travail fait auprès d'eux liant l'approche culturelle et celle du parcours migratoire dans la relation d'aide.

Lors de la deuxième rencontre, nous avons exploré explicitement et en profondeur le parcours migratoire et l'histoire personnelle des familles immigrantes pour mieux connaître l'historique familial. Ainsi, le fait de connaître leur parcours, les pertes vécues, ce qu'elles ont laissé en arrière, permet d'identifier les gains fondamentaux acquis depuis leur arrivée. Par la suite, nous avons discuté avec la famille de son expérience des interventions vécues au CJM. De cette façon, nous avons été en mesure de focaliser sur le positif ou le négatif de leur expérience, toujours en gardant en tête l'objectif d'amélioration des services en tant qu'institution. De plus, dans cette perspective, les familles se sont senties écoutées et même valorisées pour apporter un changement au besoin lors de l'intervention. Cela a permis de mieux comprendre la perception que les familles ont des services, ou encore leurs questionnements en lien avec leur incompréhension de différents services.

Le but de la dernière rencontre avec les familles immigrantes était de dresser un bilan des deux rencontres pour prendre le pouls de la démarche et en faire le bilan. De cette façon, nous avons laissé les familles consultées s'exprimer sur leurs besoins et leurs désirs sans contrainte. La dernière rencontre visait aussi à identifier les insatisfactions ou des moments précieux vécus lors de nos rencontres.

3.4.3 Consentement des participants

Le consentement des participants a été obtenu par le biais d'un formulaire de consentement (voir Annexe B et C). Les participants ont eu l'occasion de poser leurs questions, de prendre le temps nécessaire pour accepter ou refuser de consentir, à la suite de la présentation du projet de recherche. Cette étape a assuré l'obtention d'un consentement libre et éclairé, dans le maintien de la confidentialité.

Pour préserver la confidentialité, toutes les informations issues des participants sont des informations de nature confidentielle. De plus, les intervenants ont respecté les principes de confidentialité de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ), auxquels ils sont tenus de se conformer en mettant en perspective le secret professionnel. Il est énoncé que le travailleur social doit respecter le secret à propos de tout renseignement de nature confidentielle obtenu dans l'exercice de sa profession (Code de déontologie des membres de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, s. d.2020).

Pour préserver la confidentialité, toutes les informations issues des dossiers sont des informations de nature confidentielle.

À cette fin, les consignes suivantes ont aussi été mises en œuvre :

- Les données virtuelles n'ont été entreposées que sur un disque dur avec un mot de passe (pas de clé amovible ou autre) et elles ont été rendues accessibles seulement à deux personnes : la directrice du mémoire et l'intervenante stagiaire. Les données virtuelles seront détruites en reformatant le disque dur dès que le projet d'intervention sera terminé ;
- L'information papier a été conservée uniquement dans un classeur verrouillé et accessible seulement aux personnes concernées, soit la directrice du mémoire et l'intervenante stagiaire. L'information papier sera déchiquetée dès que le projet d'intervention sera terminé ;
- De même, l'intervenante stagiaire était la seule responsable de la collecte de données.

3.4.4 Conformité à l'éthique

Dans le cadre de ce projet de la maîtrise en travail social, nous avons dû participer à une formation sur les principes éthiques et les pratiques habituelles de la recherche avec des êtres humains. Cette formation offerte en trois volets par le Groupe en éthique de la recherche du Gouvernement du Canada a été effectuée en ligne au mois de septembre 2020. Ce projet d'intervention a été validé par ce Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants de la faculté des sciences humaines (CÉRPÉ). Par la suite, le projet a reçu un certificat émis le 24 septembre 2020 (voir Annexe A).

Le projet a obtenu la certification du comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants de la faculté des sciences humaines (CÉRPÉ) de l'UQAM. Le milieu a garanti la non-nécessité d'obtenir en plus la certification du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal.

De plus, conformément à l'éthique, l'étude a respecté ces critères :

- S'assurer du respect de la confidentialité des données ;
- Préserver l'anonymat des intervenants et des familles à travers l'utilisation d'un système d'identification avec codes ;
- Identifier les dossiers en négligence avec l'aide du chef de service et/ou l'équipe du CJM (applicable uniquement aux familles).

3.5 Bilans et procédures méthodologiques

3.5.1 Au près des intervenants

Il y a eu une à deux rencontres au total avec les intervenants au cours de ce projet. Lors de la dernière rencontre, le bilan des objectifs des intervenants a été effectué à l'aide d'une échelle de 1 à 10 (voir Annexe G) par une discussion informelle. Les intervenants ont nommé leur appréciation en lien avec nos objectifs de projet d'intervention. Ils ont aussi apprécié le fait que ce projet comporte deux types de participants, soit les intervenants à l'application des mesures et les familles qui reçoivent les services, l'aide ou l'encadrement du CJM. Plusieurs intervenants ont montré leur intérêt et leur engagement à voir les résultats une fois le projet finalisé. De plus, pendant la phase III du projet, un retour s'est fait en partageant et en échangeant sur des réflexions des familles lors d'une rencontre de comité de diversité interculturelle, constitué de professionnels multidimensionnels.

Cette rencontre nous a aussi servi à récapituler les discussions autour de l'approche interculturelle et l'usage du parcours migratoire lors de la relation d'aide offerte aux familles immigrantes par les intervenants en application des mesures. Nous en avons aussi profité pour poser certaines questions, afin de clarifier nos incompréhensions.

3.5.2 Au près des familles

Les objectifs d'intervention ont été évalués par les familles à l'aide d'une échelle de 1 à 10 lors de la dernière rencontre (voir Annexe G) par une discussion informelle. Les familles ont évalué que le questionnaire correspondait à leurs attentes. Ils ont apprécié le fait de s'intéresser à leur parcours migratoire et au travail fait auprès d'eux en mettant en contexte l'approche interculturelle lors de la relation d'aide par les intervenants.

Plusieurs familles ont aussi profité de cette occasion d'avoir une écoute attentive pour ventiler au sujet des problématiques rencontrées au quotidien. Les familles ont également apprécié le fait de pouvoir faire une rétrospection sur l'institution en s'attardant aux bons et aux moins bons coups par rapport à l'aide qu'ils ont reçue. Ceci a ouvert la porte aux familles, afin qu'elles puissent partager ce qui a été incompris par rapport à la situation de signalement. Ainsi, en rapportant à l'intervenant responsable du dossier les incompréhensions qui ont été le fait des intervenants, le projet a permis d'assurer une belle continuité du service. Malgré les biais possibles autour de la désirabilité, la crainte de déplaire et l'enjeu de donner une représentation positive des services, les familles étaient très ouvertes à participer volontairement au projet d'intervention.

3.6 Barrières durant le stage

Il faut noter les événements imprévus qui ont été rencontrés durant le projet d'intervention. Ces événements ont nécessité de faire des ajustements et des compromis tout le long du stage.

Ainsi, sur onze dossiers ciblés des familles immigrantes, pour la participation au projet, seulement six ont décidé de participer. De plus, plusieurs délais ont été étirés pour l'obtention de la signature des formulaires de consentement. En contexte de pandémie, les familles étant préoccupées par des problèmes plus prioritaires, il a été difficile de les rejoindre pour les mobiliser dans un projet d'intervention de maîtrise. Il y a eu des retards et de l'absentéisme aux rencontres prévues. Malgré ces imprévus, les

objectifs d'intervention fixés ont pu être atteints. Les participants ont globalement exprimé avoir apprécié le fait de partager leurs expériences par le biais du projet.

3.7 Conclusion partielle

Dans ce chapitre, nous avons présenté le dispositif méthodologique que nous avons utilisé pour la réalisation du projet d'intervention. Cette méthodologie d'intervention a dirigé notre démarche pour mieux comprendre le travail des intervenants, la réalité des familles immigrantes et leur expérience des services reçus lors de leur suivi par l'institution gouvernementale de Montréal.

Pour récapituler le tout, le projet s'est déroulé avec l'aide des intervenants de l'application des mesures ainsi que des familles desservies par le CJM signalées sous le volet de la négligence. Le projet a duré cinq mois et sa continuité a aidé à bâtir un lien de confiance solide avec les participants. L'utilisation d'une grille d'entrevue proche d'un questionnaire ouvert pour les deux types de participants a permis de répondre aux objectifs du projet d'intervention. Les principales caractéristiques du stage ont été décrites dans ce chapitre à travers les trois phases du projet d'intervention. Nous avons été en mesure de comprendre son déroulement en nommant les procédures méthodologiques pour les deux types de participants. Ce chapitre a aussi permis de faire un bilan pour les deux parties (intervenants et familles) afin d'avoir une rétroaction sur les objectifs de l'intervention. En dernier, ce chapitre a aussi permis d'exposer les barrières imprévues durant le déroulement du projet.

Le stage a donné l'occasion à l'intervenante stagiaire d'être présente dans le milieu, d'échanger avec les intervenants et d'expérimenter une insertion dans leur univers d'intervention. Cette présence a permis d'enrichir le projet d'intervention. Par exemple, nous avons eu l'occasion d'être témoins de leur travail et d'assister à des réunions d'équipe, et ce, dès le début du stage. Par ailleurs, l'équipe d'application de mesure a assisté à sa présentation du projet afin de se familiariser avec les objectifs de stage (en personne ou par Zoom, et ce, pour une heure et demie). La proximité a permis une facilité d'échange et une latitude intéressante pour questionner les intervenants et demander des clarifications lorsque nécessaire. Il a été bénéfique de questionner les intervenants sur les méthodes de travail ainsi que sur l'importance de l'approche interculturelle et du parcours migratoire dans leur travail de relation d'aide auprès de familles immigrantes. À la fin de cette démarche d'insertion dans le milieu, les intervenants ont répondu à un questionnaire sous forme d'entrevue. Ensuite, comme les intervenants étaient sur place, leur contact en

application des mesures a permis de discuter des dossiers impliquant des familles immigrantes, c'est-à-dire des dossiers potentiels pour ce projet d'intervention.

Le prochain chapitre présente les résultats de l'analyse des données recueillies en ce qui concerne les retombées de l'utilisation de l'approche interculturelle ainsi que du parcours migratoire qui ont été retenues dans le cadre de ce stage. Cette analyse répond aux réflexions entourant les phases du projet d'intervention.

CHAPITRE 4

RÉSULTATS DE L'INTERVENTION ET ANALYSE

Ce chapitre présente de façon simultanée l'analyse des résultats de notre intervention menée auprès des intervenants en application des mesures et celles menées auprès des familles immigrantes du Centre jeunesse de Montréal. Comme il a été mentionné, le stage s'est déroulé dans un contexte de pandémie au Centre jeunesse de Montréal (CJM) à l'application des mesures au bureau Saint-Laurent entre les mois de décembre 2020 et d'avril 2021. Comme le projet d'intervention regroupait deux types de participants, les intervenants et les familles immigrantes en application des mesures, nous avons eu l'opportunité d'évaluer la manière dont l'approche interculturelle et le parcours migratoire se sont mobilisés auprès des intervenants ainsi que des familles immigrantes en prenant leurs points de vue à travers un questionnaire et des entrevues. Puisque certaines entrevues ont été enregistrées, plusieurs extraits des entrevues/rencontres avec les participants seront cités pour appuyer nos propos.

4.1 Préambule : stratégies de présentation des résultats du projet d'intervention et rappels des objectifs

L'analyse est présentée sous deux registres : un registre plus descriptif qui restitue sans inférences des extraits des discours des participants, et un autre qui met en dialogue les concepts et les théories abordés dans la problématique et notre cadre conceptuel. Nous rappelons qu'un prénom fictif a été attribué aux participants afin de préserver leur confidentialité. Au total, nous avons donc rencontré onze intervenants et six familles immigrantes. De plus, une analyse thématique a été faite avec des mots-clés des participants (choc culturel, parcours migratoire, langage, immigrant, etc.). Chaque entrevue s'effectue de manière transversale.

Aussi, conformément à nos objectifs, l'analyse cible deux groupes de participants, les intervenants en application des mesures de la DPJ et les familles immigrantes suivies pour un signalement de négligence à la DPJ. Rappelons que la question initiale du présent projet d'intervention était la suivante : comment l'approche interculturelle et le parcours migratoire se sont-ils mobilisés auprès des intervenants dans le contexte de l'application des mesures ainsi que des familles immigrantes ?

Comme mentionné au chapitre précédent, ce projet est divisé en trois phases. À la phase I, nous visons à recueillir le point de vue des intervenants. À la phase II, nous allons recueillir le point de vue des familles.

Pour terminer, la phase III consistera à partager et à échanger des réflexions des familles avec l'équipe d'intervenants.

Cela étant dit, la phase I et la phase II ont chacune deux objectifs pour répondre à notre question initiale du projet d'intervention. Les quatre objectifs visent en effet une meilleure compréhension de l'usage de l'approche interculturelle et du parcours migratoire en fonction des points de vue reçus des deux types de participants, soit les intervenants et les familles. Concernant la phase III du projet d'intervention, elle a aussi un objectif plus transversal qui est celui de l'amélioration des pratiques et de l'accompagnement des familles immigrantes.

Ci-dessous, pour rappel, sont présentés les cinq objectifs liés au projet d'intervention pour une meilleure compréhension. Les deux premiers objectifs (objectifs 1 et 2) touchent les intervenants en application des mesures et les deux derniers touchent la partie des familles desservies par le CJM (objectifs 3 et 4). Le dernier objectif transversal touche la partie des recommandations.

1. Déterminer en quoi l'approche interculturelle est une approche appropriée ou non à l'intervention auprès des familles lors de l'application des mesures par le CJM ;
2. Documenter l'usage du parcours migratoire auprès des familles dans le contexte interculturel du CJM ;
3. Saisir comment les familles comprennent les interventions du Centre jeunesse de Montréal, notamment celles entourant le parcours migratoire ;
4. Documenter les facteurs qui soutiennent ou freinent la pertinence des interventions en contexte interculturel ;
5. Amélioration des pratiques et de l'accompagnement des familles immigrantes.

Pour regrouper les éléments de ce chapitre, nous allons présenter les résultats de l'intervention ainsi que son analyse. Par la suite, il y aura l'élaboration des analyses des données en lien avec les deux types de participants, soit les intervenants et les familles issues de l'immigration. Les résultats croisés, les points de consensus entre les parties, seront aussi abordés dans ce chapitre ainsi que la question de la relation d'aide en contexte interculturel. Nous avons aussi trouvé pertinent de discuter des enjeux à l'égard de la pandémie. Ce chapitre se terminera en partageant des réflexions des familles avec l'équipe d'intervenants et en échangeant sur celles-ci. Des recommandations en contexte interculturel seront proposées à trois niveaux.

4.1 L'analyse des données de la phase I : Recueillir le point de vue des intervenants

Tout d'abord, l'analyse des résultats a été rapportée en lien avec l'approche interculturelle (Objectif 1), du parcours migratoire (Objectif 2). Par la suite, les autres outils cliniques standards ont été à l'étude pour savoir s'ils étaient efficaces en cours de processus d'aide auprès des familles immigrantes. Enfin, nous avons terminé en nommant les défis que vivaient les intervenants en lien avec le travail des familles immigrantes.

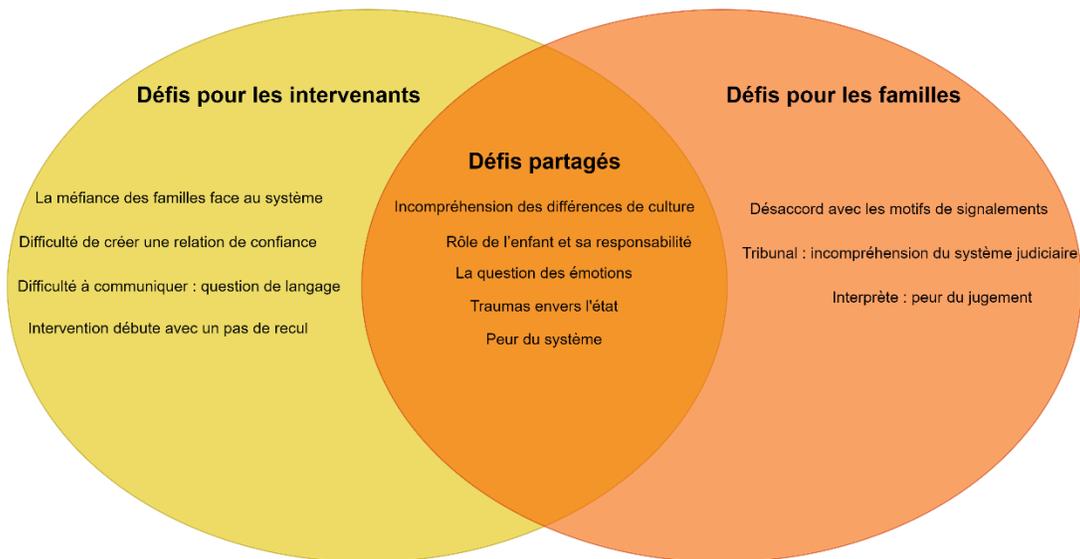


Figure 4.1 Schéma synthèse du consensus en lien avec les défis rencontrés par les intervenants et les familles immigrantes (voir sections 4.1.4, 4.2.3 et 4.3)

4.1.1 L'approche interculturelle : une approche appliquée par tous (Objectif 1)

L'approche interculturelle bien documentée dans la littérature a stimulé la réflexion des intervenants qui ont soulevé ses forces et ses faiblesses. Le projet a permis de décortiquer son utilisation quant à la planification et au déroulement des entrevues.

Le résultat nommé est unanime chez les intervenants engagés dans le projet, soit que l'approche interculturelle est un pilier dans l'intervention auprès des familles immigrantes. Le suivi individuel auprès de la clientèle est l'une des utilisations les plus soulevées par les intervenants. Certains ont aussi noté que cette approche permet de mettre en perspective la culture d'autrui et de l'intervenant en relation d'aide.

Comme le mentionne Cohen-Emerique dans ses recherches, l'utilisation de cette approche en intervention permet d'éviter certains pièges de l'essentialisation et de l'évacuation de la culture au sein de la relation clinique (Cohen-Emerique, 1993).

Des intervenants ont aussi verbalisé qu'ils considèrent que l'utilisation de cette approche démontre du respect vis-à-vis du système de valeurs des familles immigrantes en démontrant un désir de compréhension versus un désir de jugement. Les deux extraits ci-dessous illustrent bien cet aspect :

On a bon à mettre des millions des outils en place pour aider la famille immigrante, mais si on ne connaît pas sa culture et d'où cette personne vient alors les outils n'ont aucune importance dans l'aide qu'on donne à cette famille... (Jessie, entrevue 3).

Faut mettre l'énergie à la bonne place avant de commencer le travail auprès de nos familles, car si on ne connaît pas la culture de la famille, alors on commence déjà d'un pas de recul ... (Billy, entrevue 6)

Comme mentionné par certains intervenants, il est justement souligné qu'il faut avant tout comprendre la personne devant nous afin de comprendre sa façon d'agir, par exemple :

Comprendre d'où vient le comportement des parents et d'où il part aide dans nos dossiers...on peut mettre les bons outils en place si on sait d'où il vient afin d'alimenter l'intervention... aussi, de connaître la personne, ça guide les outils que tu veux mettre en place selon ses besoins à elle (Marie, entrevue 2).

L'utilisation de l'approche interculturelle permet aux intervenants d'assurer un équilibre entre les demandes des familles et celles de la société d'accueil. Comme mentionné par Vatz-Laaroussi 2013), les intervenants ont objectivé que l'utilisation de cette approche leur permet d'identifier leur propre culture. Ainsi, en établissement clairement la limite entre les deux cultures qui s'entrechoquent, les intervenants sont mieux outillés dans le cadre de la relation d'aide : ils sont en mesure d'identifier plus précisément les dynamiques qui sont problématiques.

De plus, selon les résultats de l'analyse, les intervenants apprécient particulièrement le fait que l'approche interculturelle permette de développer de l'ouverture face à la diversité culturelle.

Parfois c'est difficile de comprendre pourquoi une telle famille agit de cette façon... même s'ils sont dans un autre contexte, un autre pays, il faut que je prenne du recul pour

comprendre que ces personnes ont grandi dans un environnement complètement différent que la nôtre... alors ça m'aide à mieux clarifier la situation (Cholé, entrevue 8).

Les familles peuvent venir du même pays, mais ça ne veut pas dire qu'ils ont eu le même mode de vie antérieure, au contraire j'ai appris que chaque individu a son propre bagage et ainsi que ses propres rituels et sa façon d'agir... donc il ne faut jamais mettre une étiquette sur les personnes du même pays... et ne pas les traiter de la même façon... (Sylvie, entrevue 11).

Par la suite, un autre élément intéressant a été mis en relief par les résultats récoltés : les intervenants nomment qu'il faut adopter une posture d'exploration et d'ouverture vis-à-vis des familles immigrantes à l'instar d'une attitude d'autorité : *« Je n'utilise pas la posture d'autorité, car je n'avance pas du tout, alors beaucoup de curiosité qui rend dans ma façon de travailler »* (Maya, entrevue 4).

Ce que l'intervenante exprime ici, c'est qu'elle n'est pas du tout une personne autoritaire envers sa clientèle, mais plutôt une personne curieuse dans son travail, qui explore beaucoup avec les familles en discutant de tout et de rien.

Parfois, ce qui peut être difficile pour les intervenants dans un contexte d'interculturalité est d'éviter d'entretenir des préjugés à l'égard de certaines familles. Alors il faut être vigilant dans l'application de l'approche interculturelle :

Ne pas stigmatiser la famille immigrante, être conscient qu'on a des préjugés... parfois je laisse de côté le rapport d'évaluation et orientation, alors je pose directement la question aux parents : expliquez-moi votre histoire personnelle et votre culture... (Maya, entrevue 4).

Pour faire suite, en se questionnant sur l'approche interculturelle en contexte particulier d'intervention auprès de familles immigrantes, les résultats de la présente recherche ont montré le potentiel de l'utiliser pour la compréhension des dossiers en négligence. Qui plus est, l'approche a répondu au besoin de soutien que les intervenants cherchent à combler en situation de signalement en négligence. Par ailleurs, cette approche, toujours verbalisée par les intervenants, a montré l'importance de travailler conjointement avec les familles pour bâtir l'efficacité dans la relation d'aide. De même, l'approche interculturelle a permis d'adopter une posture exploratrice qui facilite les échanges et favorise une ouverture davantage qu'une posture d'autorité.

4.1.2 Le parcours migratoire : un allié pour la compréhension des situations (Objectif 2)

Tel qu'abordé lors de la problématique et du cadre conceptuel, le parcours migratoire est un outil qui a une place essentielle dans le travail de relation d'aide auprès des familles immigrantes. En effet, en questionnant les intervenants, il est apparu que leurs réponses étaient unanimement en faveur de l'utilisation du parcours migratoire et d'une reconnaissance de son effet bénéfique sur la relation d'aide. Les avantages identifiés par leurs propos concordent avec un constat d'amélioration de la compréhension des agissements des familles. Ceci a permis une ouverture par les intervenants envers les explications données en contexte interculturel. Par exemple, des informations comme des expériences traumatiques vécues par la famille sont ressorties, permettant de saisir l'origine de la méfiance vis-à-vis de la relation d'aide et du signalement. Par ailleurs, il a été observé que le fait de se référer au parcours migratoire procure beaucoup d'informations sur leur passé (l'histoire du couple, la décision d'avoir un enfant, la décision de migrer, le choix de la migration, etc.) et aide à mieux comprendre leur vécu antérieur. De plus, ces informations permettent de clarifier davantage certains comportements qui ont engendré la situation de signalement.

Le parcours migratoire nous permet de comprendre les enjeux des parents et à quoi on a affaire avec les parents, ça aide à mieux comprendre le dossier (Stacy, entrevue 1).

On est mieux de comprendre le passé des familles immigrantes avant, car ça influence leur présent (Jessie, entrevue 3).

Le fait de comprendre son parcours, ça aide aussi à comprendre pourquoi il a pris certaines décisions que d'autres. Ça donne « le big picture » de la situation (Fernando, entrevue 5).

Les intervenants mentionnent que le fait de s'intéresser aux parcours migratoires des parents participe à bâtir la relation de confiance avec la famille, puisqu'ils se sentent immergés plus activement dans leur univers. Comme discuté au chapitre II (section 1.4), le parcours migratoire tel qu'exploré par Cyrulnik (2011) est divisé en trois phases dans la vie de l'individu. Ainsi, le fait de connaître ces trois phases aide les intervenants à comprendre l'individu qui se trouve devant eux de manière à adapter sur mesure leur intervention à leurs besoins. Comme ils l'ont mentionné lors des entrevues, les intervenants ont senti l'appréciation des familles justement par rapport au fait qu'ils s'intéressaient à leur vécu et à leur passé. Cela a eu pour effet d'ouvrir le cadre de la problématique de signalement comme telle, et d'y réintroduire une épaisseur historique propre aux situations familiales. Comme le déclare Marie :

Certaines familles sont surprises lorsque je demande leur parcours migratoire, ils nomment qu'ils ne pensaient pas que ça peut être utile dans la compréhension de leur dossier, alors ils aiment le fait que je sois intéressée à leur histoire plus personnelle (Marie, entrevue 2).

Comme illustré par Vatz Laaroussi (2020), les familles éprouvent de la satisfaction à raconter des anecdotes de leur histoire familiale et de leur parcours migratoire. Donc, le fait d'avoir des intervenants qui s'intéressent justement à ce qu'elles ont à dire fait toute la différence au moment d'établir un lien de confiance assez important pour favoriser une ouverture envers les changements. De plus, c'est tout le succès de la stratégie d'intervention en application des mesures de la DPJ qui s'en trouve gagnant.

4.1.3 L'avis des intervenants sur les outils standards en intervention au CJM

Un élément intéressant mis en lumière par la présente recherche est le fait que les intervenants se sont échangés des outils dans le cadre du projet avec l'intention de soutenir les familles ciblées en relation d'aide en tentant d'améliorer la compréhension des dossiers des familles immigrantes. Par ailleurs, ces outils sont utiles pour tous les intervenants, et ce, sans égard à leur domaine d'exercice.

Bien que leur utilisation ne soit pas remise en question, leur efficacité est objectivée seulement si la famille montre une ouverture à participer aussi à la relation d'aide offerte à eux. En effet, la participation de la famille à l'intervention doit être soulignée dès le début de l'ouverture du dossier en application des mesures en nommant ce qu'elle désire mettre en place afin d'atteindre le résultat visé. Le résultat n'est rendu possible que par une étroite collaboration avec l'institution. Comme les outils cliniques sont utilisés pour le travail auprès de famille, il est pertinent de les présenter et de nommer leurs avantages. Les outils standards utilisés par les intervenants sont le génogramme, la grille d'évaluation des capacités parentales du guide de Steinhauer et en dernier, le service offert par la clinique transculturelle de l'Hôpital Jean-Talon.

4.1.3.1 Le génogramme

Le génogramme est l'outil le plus répandu en relation d'aide. Il consiste à dresser l'arbre généalogique de la famille impliquée et permet de saisir son étendue sur les relations. Autour du génogramme s'illustrent aussi l'environnement familial et les liens entre les membres. Basé surtout sur les travaux de McGoldrick et Gerson (1990), le génogramme permet aux intervenants la collecte d'informations leur permettant de mieux comprendre la famille et de construire adéquatement leur dossier en contexte interculturel (Roy, Rachédi et Taibi, 2019).

De pair avec cet outil, les intervenants utilisent aussi « Alliance », un programme d'intervention reposant sur un guide pour le mieux-être de l'enfant et de sa famille sur une période de deux ans, en cas de signalement de négligence. Cet outil vise l'élaboration d'un portrait détaillé de la famille. Puis, avec la vision globale, il est possible d'offrir un programme d'interventions multidimensionnelles diversifiées.

Le génogramme, j'utilise ceci surtout dans mes nouveaux dossiers, ça aide à comprendre la complexité du dossier (Marie, entrevue 2).

Aide à savoir le bagage des personnes... (Maya, entrevue 4)

J'adore les outils, surtout le génogramme, ça aide à connaître la famille... Leur « background », ça aide à comprendre le comment de la séparation vécue par les membres, est-ce qu'ils avaient l'inattention de venir ici ou non... toute la question de la famille éloignée, etc. (Louise, entrevue 7)

Il y a aussi l'outil l'Alliance qui aide surtout quand on présente le dossier à l'équipe, ça aide à mieux comprendre la famille et leur historique. (Louise, entrevue7)

4.1.3.2 Évaluation des capacités parentales

Le deuxième outil que les intervenants utilisent est la grille d'évaluation des capacités parentales du guide de Steinhauer (1993, cité dans Centre jeunesse de Montréal, 2003). Cet outil est spécifiquement conçu pour aider les intervenants dans leur travail. Malheureusement, il n'est pas adapté culturellement pour les familles immigrantes dans le contexte de la négligence au regard de l'expérience de terrain durant mon stage.

Comme le centre d'expertise assume l'évaluation pour tout nouvel enfant du système de la DPJ de 0 à 5 ans, cet outil se présente sous la forme d'une formation disponible destinée aux intervenants. La formation a pour objectif de permettre une estimation rigoureuse de la situation des parents afin d'analyser leurs capacités à répondre aux besoins des enfants. Le guide a été conçu pour aider les intervenants à estimer l'état de la mobilisation des parents et elle dirige les intervenants à évaluer les capacités parentales sur plusieurs niveaux. C'est-à-dire :

Leur potentiel pour actualiser leurs capacités parentales ainsi que leurs facultés à le faire dans un délai raisonnable en regard des besoins de l'enfant, afin de prendre sans délai les mesures les plus appropriées à chaque situation (Centre jeunesse de Montréal, 2003).

De plus, ce guide permet aux intervenants de porter un jugement clinique auprès de leurs dossiers en gardant une posture d'objectivité. Cela étant dit, ce guide est un outil apprécié par les intervenants dans la relation d'aide.

J'aime beaucoup cet outil, car ça parle du développement des enfants... le développement moteur et langagier, il y aussi des formulaires dans le guide pour voir s'il y a des signes quelconques de retards chez l'enfant ou pour voir si quelque chose qui ne marche pas, etc. (Jade, entrevue 9)

La première chose que je fais lorsque je reçois le dossier c'est d'utiliser la grille d'évaluation des capacités des parents, ça me permet de me situer par rapport à la famille (Julie, entrevue 9).

4.1.3.3 La Clinique transculturelle de l'Hôpital Jean-Talon

Le troisième outil que les intervenants apprécient est plutôt un service : il s'agit de l'utilisation de la clinique transculturelle de l'Hôpital Jean-Talon. La clinique fait ses débuts en 1993-94 avec Dr Carlo Sterlin et Dr Frantz Raphaël et crée un service de consultation lié à l'interculturalité à la suite d'une vague migratoire d'Haïtiens à Montréal et du constat que les réseaux de services ne répondent pas aux besoins des familles attachées au réseau d'aide (Chiasson et Baillargeon, 2017).

Leur approche communautaire vient en aide aux intervenants dans l'accompagnement des familles immigrantes. L'étendue des services offerts (Équipe transculturelle de l'Hôpital Jean-Talon, dans Chiasson et Baillargeon, 2017) :

- Échanger et discuter avec l'équipe de consultation afin de développer un regard plus éclairé et approfondi sur les problématiques complexes présentées par des familles issues de l'immigration ;
- Saisir et comprendre leurs valeurs culturelles, religieuses et leurs enjeux ;
- Dénouer des impasses dans l'intervention ;
- Identifier la présence de problèmes en santé mentale ;
- Situer le cadre légal : Loi de la protection de la jeunesse, mesures volontaires ou non ;
- Définir la pertinence d'une thérapie familiale et assurer le suivi de celle-ci.

Comme 40 à 50 % des demandes proviennent des centres jeunesse de Montréal, les services offerts à cette clinique répondent spécifiquement aux besoins des intervenants en matière de ressources disponibles.

Grâce à la clinique, je me permets de poser des questions sur le pays, sur leur culture, etc. Alors, tu auras une idée de comment ça se passe dans leur pays. Donc, de consulter, ça nous guide dans nos interventions avec les familles immigrantes (Maya, entrevue 4).

La clinique transculturelle m'aide beaucoup, je suis loin de comprendre les autres cultures alors c'est comme ma bible cette clinique dans ma relation d'aide auprès de mes familles (Billy, entrevue 6).

4.1.4 Le défi dans l'intervention des intervenants en lien avec le travail auprès des familles immigrantes

Les résultats obtenus dans ce chapitre ont révélé un défi identifié par les intervenants face au travail avec les familles immigrantes : la méfiance envers les systèmes gouvernementaux.

Dans un premier temps, plusieurs intervenants ont noté la méfiance des familles envers le système gouvernemental. Parfois, les familles immigrantes sont fermées à l'idée de recevoir de l'aide des intervenants en raison de cette méfiance. Comme mentionné par Tahon et Coté (2000), les familles désapprouvent parfois le fait d'être contraintes à recevoir de l'aide. En effet, les familles immigrantes sont très méfiantes des systèmes gouvernementaux. Comme le CJM en fait partie, les intervenants ont rapporté avoir à composer avec la méfiance des familles.

Pour les familles, la comparaison du vécu des systèmes gouvernementaux avec le vécu précédant et incluant le parcours migratoire est souvent à l'origine de cette méfiance qu'il est difficile de défaire pour les intervenants. Par exemple : « la peur s'installe lorsque ceux-ci cognent à leur porte » (Maya, entrevue 4) ou « lorsqu'ils voient la DPJ dans leur porte, les familles craignent que leurs enfants vont être forcés à quitter le lieu domicile avec l'intervenant... » (Cholé, entrevue 8).

Ceci s'ajoute aux difficultés pour les intervenants ainsi que les familles immigrantes à établir une relation de confiance et participe à ce que l'intervention soit plus longue et plus exigeante. De plus, les intervenants notent que lorsqu'ils reçoivent le dossier en main, l'intervention commence par du recul, car les familles n'ont aucun lien de confiance. Les intervenants relatent également que, puisque les familles n'ont aucunement confiance aux intervenants de la DPJ, elles ont la perception que l'intervenant cherche à ce que la famille immigrée retourne dans son pays d'origine, alors que ce n'est pas le cas.

Les familles nous voient aussi comme des personnes travaillant avec l'immigration alors ils ont peur de nous dire quoi que ce soit, peur de se retrouver déportées dans leur pays donc ils se montrent plus méfiants et plus craintifs à dire un mot devant nous... (Billy, entrevue 6)

De plus, les interventions font mention que le travail en relation d'aide auprès des familles immigrantes n'est pas toujours facile, car il faut réfléchir avant d'intervenir et avoir un comportement positif, c'est-à-dire que : « Parfois il faut aller doucement avec ses familles, il faut être patient. Comme si on apprenait le vélo à un enfant pour la première fois » (Sylvie, entrevue 11).

Ainsi, comme le souligne Aumont, l'intervenant veut contrer la perception négative installée dès le début de l'intervention par les familles, le premier pas consiste à bâtir une relation d'aide avec l'écoute active des intervenants dès le début pour ainsi construire une relation saine sans jugement (Aumont, 1994).

4.1.5 Vue d'ensemble de la phase I

Nous avons analysé les données recueillies au regard des objectifs 1 et 2 (voir sections 4.1.1 et 4.1.2) afin de dresser un bilan des résultats et d'identifier les avantages potentiels de l'usage de l'approche interculturelle et du parcours migratoire. Les résultats obtenus des données pour les deux premiers objectifs ont mis en relief l'importance de l'approche interculturelle ainsi que de l'utilisation du parcours migratoire dans la relation d'aide.

4.1.5.1 L'approche interculturelle : la vision des intervenants

Le premier objectif de la présente recherche-intervention était de déterminer en quoi l'approche interculturelle représente une approche appropriée ou non à l'intervention auprès des familles. Comme montré dans l'analyse, les intervenants se sont positionnés unanimement en faveur de l'utilisation de cette approche. Aussi, le fait qu'ils discutent de leur pratique a permis aux intervenants de stimuler une réflexivité sur leur travail. Cette réflexivité, ou autoréflexivité a permis d'examiner les incertitudes, les approches en travail social et les valeurs qui traversent leur rapport quotidien avec les familles. Le fait de discuter avec les intervenants les a encouragés à faire un pas de recul pour analyser le travail fait auprès de ces dernières. Racine (2000) encourage dans ses ouvrages un processus d'analyse réflexive qui permet à l'individu de se développer en apprenant de ses erreurs et de ses difficultés. En ce sens, ce regard sur la pratique des intervenants fait en sorte qu'ils peuvent examiner le travail fait et ainsi tirer de leurs expériences passées pour améliorer les prochaines interventions qui peuvent inaugurer. Une forme

réflexivité critique qui est une façon « d’appréhender son action sociale et citoyenne » (Richard et Gervais, 2018) au-delà de la pratique du travail social.

Tout ceci pour dire que, dans leur travail au quotidien, il semble que l’utilisation de l’approche interculturelle est une pratique courante lors de la relation d’aide. Cela démontre que les intervenants sont ouverts à considérer la variable culturelle dans le cadre de leurs interventions. Ils reconnaissent unanimement que le fait de comprendre la culture d’autrui contribue au développement de leurs compétences en intervention sur le plan interculturel. Il leur apparaît essentiel d’avoir une connaissance générale d’une culture d’une famille afin d’ajuster leurs interventions au fur et à mesure. De plus, comme l’approche évite à l’intervenant d’être pris par surprise par rapport aux traditions ou coutumes des familles immigrantes, elle évite de tomber dans des « réactions trop rapides de jugement » (Cohen-Emerique, 2015). Un des intervenants précise justement la différence des cultures dans son discours :

J’ai un dossier où la mère ne peut pas s’asseoir à côté de nous, car on est comme des invités, alors elle nous « considère supérieurs » ... elle est toujours debout pour « aller courir » si on a besoin de quoi, l’eau, collation, etc. tout ceci pour dire, au début, on pensait que c’est un manque de respect, on jugeait dans notre inconscient, car la madame restée loin de nous, comme si elle nous fuyait... alors que ce comportement est très culturel chez eux... (Billy, entrevue 6)

À la lumière du projet et des résultats, nous pouvons affirmer qu’il est essentiel que l’intervenant considère les différences culturelles comme des forces dans son intervention pour éviter de tomber dans l’aspect de jugement. Une posture d’accueil des croyances et des valeurs de la famille permet à l’intervenant de développer avec elle une meilleure relation d’aide et de confiance.

Pour l’ensemble de ces raisons, nous pouvons constater les avantages de l’approche interculturelle dans la relation d’aide auprès des familles immigrantes, tant au regard de la rétroaction des intervenants à ce sujet qu’au regard des avantages pour l’intervention.

4.1.5.2 Le parcours migratoire : une « aide à bâtir une relation d’aide sur la confiance »

Le deuxième objectif du présent projet de recherche-intervention était de documenter à juste titre l’usage du parcours migratoire auprès des familles immigrantes en tenant compte du point de vue des intervenants. Les résultats obtenus des intervenants démontrent que la prise en compte du parcours

migratoire des familles et de l'historique de l'individu a contribué à la compréhension des dossiers en négligence afin de bâtir une relation d'aide basée sur la confiance dans l'application des mesures.

Cela étant dit, le fait de connaître le parcours migratoire aide à clarifier des comportements et le contexte dans lequel les familles se trouvent. Par ailleurs, pour tenter de comprendre un individu, il s'avère nécessaire de se concentrer sur son cadre de référence et par le fait même sur les différents filtres qui peuvent agir comme dispositions d'orientation des interventions auprès des familles immigrantes (Vatz Laaroussi, Rachédi et Pépin, 2002, cités dans Rachédi et Taibi, 2019).

En guise de conclusion en ce qui concerne cet objectif, il est pertinent d'utiliser le parcours migratoire dans les interventions auprès des familles immigrantes, puisque les résultats de cette recherche démontrent que cela favorise une relation d'aide efficace et met en lumière, au regard des familles, l'intérêt des intervenants à considérer leur vécu et à vouloir faire une différence positive dans la vie sur le plan de l'intégration.

4.2 L'analyse des données de la phase II : Recueillir le point de vue des familles

En deuxième lieu, du côté des familles, l'analyse des données tirées des transcriptions des entretiens ciblées sur les critères du projet a permis de colliger les résultats des interventions. L'utilisation d'un journal de bord hebdomadaire a permis de documenter les résultats de ce projet. Celui-ci comprenait des actions effectuées ainsi que les questionnements liés à l'évolution du projet des familles et les émotions ressenties. Cela dit, les résultats tirés des transcriptions révèlent que la plupart du temps, lorsqu'un dossier est signalé, les familles immigrantes ignorent le mot ou le sens du terme négligence. De ce fait, la compréhension du signalement pour les familles immigrantes serait plus évidente si les intervenants pouvaient indiquer les ressemblances, mais aussi les différences qu'ils qualifient de culturelles avec leur pays d'origine afin de mieux comprendre le système gouvernemental.

La phase II du projet comportait aussi deux objectifs à réaliser en prenant le point de vue des familles. Tout d'abord, l'objectif 3 nous a permis de saisir comment les familles comprennent les interventions, notamment celles entourant le parcours migratoire. Par la suite, l'objectif 4 a permis de documenter les facteurs qui soutiennent ou freinent la pertinence des interventions. Alors, pour analyser ces deux objectifs, l'analyse ici présentée a abordé ce qui a trait aux motifs de signalement des familles, aux facteurs

qui soutiennent et qui freinent l'intervention en contexte interculturel et en dernier, aux appréciations de l'expérience des familles immigrantes envers le CJM.

4.2.1 Les motifs de signalement : divergence entre les responsabilités parentales attendues et les priorités des parents (Objectif 3)

Les multiples rencontres avec les familles immigrantes ont permis de saisir les résultats en lien avec les interventions entourant le parcours migratoire (objectif 3). Les familles nomment qu'il y a une façon différente de faire les choses ici, comparativement à leur pays, à l'égard des enfants, donc la culture d'ici et celle de leur pays sont discordantes, ce qui rend les choses plus ardues à comprendre. Par conséquent, il est parfois difficile pour les intervenants de comprendre toute la culture des familles lors de la relation d'aide. Les situations à risque se situent alors entre la mince frontière de ce que la société d'accueil exige d'un parent versus ce que les parents immigrants reconnaissent être attendu pour leurs enfants.

Nous avons vu que les signalements avec motif de négligence sont les plus fréquents parmi ceux de la DPJ. Comme le terme « négligence » suggère une connotation avec jugement, il est essentiel pour les intervenants d'expliquer le motif de signalement avec la famille dès le début de l'intervention, comme mentionné par Belhocine (2009, voir section 1.4.1 de ce mémoire). C'est pourquoi la culture est un élément clé dans la distinction des façons d'agir des parents de famille immigrante. Aux yeux de la société d'accueil, les parents se retrouvent en situation précaire compte tenu des divergences d'opinion et de pratique vis-à-vis de l'éducation des enfants.

L'analyse des données recueillies lors des résultats des rencontres avec les familles a démontré que lorsque la famille est signalée sous le volet de la négligence, les moyens pour le développement de l'enfant qu'elles utilisent ne sont pas reconnus par la société d'accueil. Le parent adopte le comportement de son pays d'origine dans l'éducation de l'enfant par exemple, et perpétue ce comportement, même au moment de l'immigration, n'étant pas conscient du changement de culture. Cette situation est à mettre en lien avec la question du choc culturel (Cohen-Emerique, 2011 ; voir la section 1.2 de ce mémoire), c'est-à-dire que la famille immigrante arrive avec un bagage et une vision de sa normalité puis se retrouve face à face avec l'inconnu, ignorant qu'elle doit trouver des moyens de s'adapter et surmonter les différences. En reprenant la nécessité de clarifier la question de négligence, nous constatons que celle-ci varie d'une personne à l'autre, comme expliqué dans le cadre conceptuel selon Bourque *et al.* (2000).

L'exemple suivant soulève l'idée que les parents appréhendent :

Personne ne m'a dit que ma grande fille ne peut pas garder ses petits frères et sœurs lorsque je suis arrivé dans ce pays, c'est normal pour nous, ça fait partie de notre culture... mais ici je vais être un parent négligent, car ma grande fille joue le rôle d'une maman... ce sont nos traditions transmises, c'est parfois plus fort que nous... j'étais élevé en prenant soin de mes petits frères et sœurs aussi et c'est normal... (Samar, entrevue 3).

Les signalements sous le volet de la négligence ont certainement un lien avec la non-correspondance des valeurs québécoises et des valeurs du modèle de référence culturelle propre aux familles (Hassan, 2011).

L'intention des parents de migrer dans un nouveau pays a été relevée comme étant la volonté d'offrir un avenir meilleur à leurs enfants. Autrement dit, quitter son pays d'origine pour une autre vie, c'est aussi aller à la recherche d'un rêve (Wiese *et al.*, 2009, p. 67-78). Cependant, les immigrants sont sujets à faire face à des accusations auxquelles ils ne s'attendent pas, comme il a été vu par Labonté (2010). Cette dernière mentionne dans ses recherches que les accusations en lien avec les motifs de signalements peuvent survenir, car les parents immigrants ne partagent pas les mêmes motifs d'intervention de la DPJ et ces familles voient les impacts de signalements non fondés en lien avec leur situation.

Par exemple, une situation où un père pour qui le rôle selon sa culture d'origine est de subvenir aux besoins matériels de sa famille est observé comme un parent qui est incapable de jouer avec ses enfants se verra considérée comme étant en position de négligence, puisque le côté affectif attendu par le regard de l'intervenant n'est pas satisfaisant :

Je travaille jour et nuit pour subvenir aux besoins de ma famille, je suis l'homme qui doit prendre soin, mais ça ne veut pas dire que je n'aime pas mes enfants... pour moi les priorités sont différentes et ainsi que les besoins... mais je me fais dire que je ne suis pas un bon père, car je ne montre pas d'émotions... (Adana, entrevue 5)

Parfois ça peut devenir difficile à travailler avec le système aussi, je ne sais pas s'ils comprennent tout... on vit un conflit de valeur et de culture...c'est sûr qu'on n'a pas le choix de comprendre qu'ici, un comportement quelconque n'est pas toléré... mais enlever nos enfants dès le premier coup, ça vient tout déstabiliser dans notre vie (Marie-Thérèse, entrevue 2).

Ces témoignages ouvrent la porte à une réflexion nécessaire au sujet de l'impact de l'immigration sur la perception des rôles masculins au sein d'une famille. Le rôle des hommes dans chaque pays est interprété de manière distincte, de sorte que les immigrants sont très peu préparés quand ils décident de changer

leur vie (Bérubé, 2004). Dans plusieurs pays à l'origine de l'immigration, le rôle de l'homme est souvent défini par des travaux extérieurs de la maison versus celui des femmes, centré sur les tâches à l'intérieur de la maison (Berry et al., 2002). Il s'agit ainsi d'appréhender la compréhension des rôles de chaque parent en mettant en contexte leur culture qui expliquerait certains comportements des familles immigrantes.

4.2.2 Facteurs de soutien à l'intervention (Objectif 4)

La section suivante est désignée pour répondre à l'objectif 4 du projet d'intervention. Plusieurs aspects sont mis en valeur pour expliquer les facteurs qui soutiennent l'intervention et qui la freinent. Il y a plusieurs facteurs qui soutiennent l'intervention pour les familles en contexte interculturel. Ceux qui la soutiennent sont entre autres : le réseau transnational et l'évitement de la situation. À l'inverse, les facteurs qui freinent les interventions sont liés au passage devant le tribunal et aux craintes à l'égard du travail de l'interprète qui peut poser des jugements advenant qu'il vienne de la même culture que la famille immigrante. Parfois la famille peut développer un sentiment de honte devant quelqu'un de la même communauté qu'elle. Aussi, la peur de croiser l'interprète dans leur vie quotidienne (église, le supermarché, les mêmes amis) fait en sorte que les familles craignent le jugement qu'il peut apporter.

4.2.2.1 Aide mutuelle : réseau transnational, un appui incontournable qui soutient les interventions

Selon les recherches de Steinberg (2008), l'aide mutuelle fait « référence à des personnes qui sont capables de donner et de recevoir dans le cours de leurs interactions ».

L'aide mutuelle donne l'occasion de partager le vécu et le sentiment d'impuissance ressenti lors d'une situation difficile. Le réseau transnational fait partie de ce soutien. Concernant le réseau transnational, celui-ci est défini de la manière suivante en anglais : « the processes by which immigrants build social fields that link together their country of origin and their country of settlement » (Glick-Schiller *et al.*, 1992 cité dans Rachédi *et al.*, 2010).

Le soutien de la famille transnationale lors des situations difficiles peut aussi s'avérer bénéfique pour remonter le moral. En effet, les membres des familles rencontrées nomment qu'ils apprécient le fait d'entrer en contact avec leur famille dans leur pays d'origine afin de chercher du réconfort et de l'appui quand ils trouvent la situation difficilement tolérable. La valeur du soutien mutuel et de l'écoute active obtenus auprès de la famille qui se trouve dans le pays d'origine n'est pas négligeable :

Souvent, je me dis pourquoi je suis venue ici... le gouvernement est à nos portes et je crains de perdre mes enfants..., alors j'appelle ma mère pour lui dire que je ne comprends pas ce qui se passe..., elle me donne le courage et je continue (Marie-Thérèse, entrevue 2).

Il s'agit donc de procurer un soutien dans une période cruciale de la famille dans un contexte de la DPJ. Les familles utilisent entre autres le soutien mutuel qui pousse l'individu à chercher le contact d'autres personnes de confiance dans une situation quelconque (Zin Zin Zine, 2015).

De plus, les stratégies mises en place par les familles doivent inclure la construction d'un système de soutien à l'intervention qui puisse persister dans le temps. Les résultats du présent projet de recherche montrent que les familles ont recours aux groupes d'entraide pour trouver un espace sécuritaire afin de partager leurs frustrations, leurs questionnements, leurs incompréhensions, leurs appréhensions, etc. Un participant a alors nommé :

... de partager ma situation avec le groupe d'entraide, ça m'a permis aussi de mieux comprendre ma situation et de comprendre ceux que je vivais avec mon conjoint violent n'était pas normal... (Karina, entrevue 4).

Par ailleurs, ces groupes de soutien permettent de limiter leur sentiment de solitude devant la situation vécue. Les familles considèrent qu'il est pertinent de partager leur histoire et les défis du quotidien, permettant ainsi de normaliser le tout, alors que leurs membres retrouvent une réciprocité au sein du groupe. Comme il est question de situations difficiles à vivre, il s'agit d'accorder un soutien et une entraide mutuelle.

Les entrevues avec les familles ont permis de cibler le partage de situations similaires, qui diminue leur sentiment d'être jugés. Un sentiment d'appartenance et de force collective se développe : « Beaucoup de femmes vit ce que j'ai vécu alors ça m'aide à ventiler dans mes groupes d'entraide ». (Fabienne, entrevue 1)

Les informations recueillies en entrevues nous montrent que du soutien est offert au sein de la famille afin de passer à travers l'expérience traumatique que représente pour une famille le fait d'être signalée auprès de la DPJ. Une participante évoque la question d'un soutien mutuel à même le couple lorsqu'un enfant est déplacé vers une famille d'accueil : « ...en tant que mari et femme, on a une bonne relation et on se supporte mutuellement dans ce parcours difficile » (Zue, entrevue 6).

4.2.2.2 Évitement de la situation : le travail, un bouclier préventif

Comme l'expriment les témoignages des familles rencontrées, le fait d'être signalé pour négligence est une situation traumatisante. Un des pères verbalise sa pensée en disant : « Pour moi, je ne suis pas du tout négligent envers mes enfants, je les aime et je leur protégerai de tout..., c'est traumatisant lorsque quelqu'un vient à ta porte et te dit que tu négliges tes enfants » (Samar, entrevue 3).

Pour continuer, une des choses qui est ressortie lors des entrevues est la question de l'évitement. Les familles développent ce mécanisme de défense afin d'éviter les pensées liées au signalement de leurs enfants. L'évitement est une façon pour les familles de se protéger vis-à-vis de leurs émotions et de tenter de gérer la situation traumatique.

En effet, on peut décrire l'évitement comme mécanisme de protection, c'est-à-dire que certaines familles choisissent « d'ignorer la situation » ou de l'éviter et de passer à autre chose. Par exemple, un père de famille nomme : « ... Je travaille sans cesse pour ne pas penser à la DPJ. Je m'occupe sans laisser une place vide dans ma vie ». (Samar, entrevue 3)

À ce sujet, nous avons constaté qu'il n'y a pas de recherches couvertes par la recension des écrits concernant le sujet de l'évitement.

Des études démontrent que l'humain utilise de façon inconsciente des mécanismes de défense en guise de protection lorsqu'il est confronté à des idées ou sentiments négatifs (Boogaard, 2019). Il serait nécessaire de saisir ce qui relève des parents par rapport à leurs circonstances situationnelles. Avec les témoignages, la détresse des familles est identifiée par celles-ci comme étant caractérisée par la solitude et l'anxiété de se retrouver dans un pays étranger où ils se font reprocher d'être des parents inadéquats. Alors, ces parents évitent de penser aux accusations d'un parent négligent stigmatisé par la DPJ pour pouvoir avancer dans leur quotidien.

4.2.3 Les facteurs qui freinent l'intervention (Objectif 4)

Il y a plusieurs facteurs qui freinent l'intervention. Les données de la recherche révèlent que les familles immigrantes font face à plusieurs difficultés en lien avec le service reçu de la part du CJM. Entre autres, les facteurs qui nuisent aux interventions sont liés au passage devant le tribunal et aux craintes que

l'interprète peut avoir des jugements dans certaines situations advenant qu'il vienne de la même communauté que la famille immigrante.

4.2.3.1 Une peur de l'inconnu générée par le passage devant le tribunal

Il reste que certaines familles passeront au travers d'évènements difficiles qui impliquent de se rendre au tribunal.

Comme relevé dans les travaux de la Commission Laurent (2020), les personnes impliquées dans le système judiciaire par le biais de la DPJ sont peu informées de leurs droits, ce qui fait que les décisions rendues ne vont pas dans le sens de l'intérêt de l'enfant dont il est question. Par ailleurs, la compréhension de la procédure juridique durant le tribunal constitue un défi en soi comme le langage de la cour est différent. Le recours à un interprète peut aider, mais il reste que la communication au tribunal est sujette à amélioration.

En effet, lors des entrevues, des plaintes envers des contraintes des familles immigrantes sont ressorties. Tout d'abord, il y a le tribunal. En effet, les familles mentionnent arriver à ce moment et ne pas y être préparées. Puis la peur s'installe puisqu'elles ne savent pas à quoi s'attendre. Des membres des familles consultées ont exprimé avoir eu le sentiment d'être considérés comme des criminels en plus d'avoir à se justifier et se défendre sur les sujets de désaccords. Les familles dénotent un manque de soutien à ce moment dans les interventions telles que mises en place actuellement à la DPJ.

On reçoit une lettre en disant de se présenter au tribunal à une telle date et l'heure et c'est tout ! On n'a aucune idée en laquelle on embarque, c'est stressant et épouvantable toute cette situation du tribunal... (Marie, entrevue 2)

De plus, une autre difficulté soulevée par les familles lors de la collecte de données est liée à leur communication avec les intervenants lors de la relation d'aide en application des mesures. D'une part, les participants rapportent qu'ils ont de la difficulté à s'exprimer dans la même langue que l'intervenant pour aborder la situation de négligence selon la DPJ. D'autre part, ils dénoncent le fait de ne pas se sentir écoutés. Par exemple, il y a mention que le juge a tendance à ne pas laisser de place à des explications et va directement à la situation de négligence. Il n'y a pas de place laissée aux parents pour se défendre comme le juge se fie au rapport des intervenants sans plus. L'un des participants verbalise :

On a vécu plusieurs traumatismes en lien avec le système judiciaire... j'ai le juge qui n'écoute pas, mais écoute seulement le rapport écrit de l'intervenant... (Zue, entrevue 6)

Malheureusement, les parents se sentent délaissés par le système gouvernemental à l'égard de leur situation vulnérable et par ses facteurs qui freinent l'intervention.

Comme nous avons vu que la communication reste un aspect fragile dans la relation d'aide auprès des familles immigrantes, alors les intervenants ont tendance à utiliser les services d'un interprète pour rendre la relation d'aide plus optimale. Tout d'abord, il est essentiel d'aborder la définition d'un interprète. Les écrits de Burdeus-Domingo *et al.*, (2020) élaborent le concept d'un « interprète idéal » en nommant qu'un interprète serait un professionnel qui serait capable de bien décoder les connotations des mots provenant des personnes et qu'il analyserait bien les nuances et les subtilités des émotions transmises.

Cependant, il n'est pas toujours facile d'utiliser un interprète auprès des familles accompagnées par la DPJ. Plusieurs obstacles émergent lors du recours à un interprète, selon les discussions avec les familles participantes à cette recherche.

D'abord, les familles ont exprimé qu'il y a un effet secondaire à utiliser un interprète. En effet, comme il s'agit souvent de la seule autre personne qui parle la même langue que la famille, une impression de « honte » s'installe et véhicule une peur que ce qui est vécu en cour s'apprenne dans leur communauté ou dans leur réseau d'entraide donc d'une violation de confidentialité : « ... tu imagines qu'il connaît les mêmes personnes que moi de l'église ou autre place... et tout le monde va être au courant de notre histoire... » (Zue, entrevue 6).

De plus, les parents se sentent jugés dans ce contexte et ont peur d'être perçus comme de mauvais parents : « ... peur d'être jugés, on essaie souvent d'imaginer ce que les autres vont penser de nous ». (Adana, entrevue 5)

Aussi, il n'est pas évident pour les membres des familles d'avoir confiance en la capacité de l'interprète de traduire de façon juste ce qu'ils essaient d'exprimer. Comme indiqué par Vatz-Laaroussi dans Harper et Dorvil (2013, p. 303), l'utilisation d'un interprète est complexe comme il s'agit d'un échange avec un intermédiaire en trio, et cet échange doit être animé.

4.2.4 Vue d'ensemble de la phase II

Nous avons analysé les objectifs 3 et 4 des familles (voir sections 4.2.1,4.2.2 et 4.2.3) en vue de connaître leur opinion afin de dresser un bilan des résultats. Les résultats démontrent que, de façon générale, celles-ci considèrent que le système de la DPJ est transparent envers eux. Elles apprécient le fait que les intervenants soient clairs au sujet des comportements à améliorer :

Lorsqu'on rencontre un intervenant, il nous dit clairement les comportements à changer pour revoir notre bébé dans la maison, alors j'apprécie cette vérité (Fabienne, entrevue 1)

Les familles ont aussi noté l'écoute des intervenants et leur intérêt à établir une discussion favorisant l'établissement d'une relation de confiance. Les parents ont souligné qu'ils sont reconnaissants de l'offre de différents programmes offerts par la DPJ pour soutenir le bien-être des enfants pour lesquels ils gèrent un suivi en application des mesures :

J'apprécie l'aide des intervenants, ils m'ont dirigée vers des services de femmes monoparentales pour aider mon enfant à avoir un lieu d'hébergement lorsque je n'avais pas de toit sur ma tête... (Karina, entrevue 4).

Globalement, au regard des résultats de la présente recherche, les familles apprécient les interventions du CJM.

Cependant, les familles consultées ont aussi exprimé des inquiétudes en lien avec les interventions menées à leur égard. La section suivante propose un bilan des résultats obtenus en mettant l'accent sur ces inquiétudes. Nous allons donc présenter les résultats pour répondre aux objectifs trois et quatre du projet.

4.2.4.1 Le parcours migratoire : un outil essentiel dans l'intervention, mais « est-ce qu'ils comprennent vraiment d'où on est parti et où on est rendu ? »

Le troisième objectif de notre projet en intervention était de saisir comment les familles comprennent les interventions, notamment celles entourant le parcours migratoire. L'utilisation des outils comme le génogramme et les services de la clinique transculturelle de l'Hôpital Jean-Talon aide les intervenants à recueillir des informations sur le parcours migratoire des familles.

En premier lieu, bien que les familles apprécient que les intervenants s'intéressent aux aspects de leur vie entourant l'immigration, elles n'ont cependant pas saisi en quoi ceci peut aider au processus d'intervention. :

Je discute de mon background avec l'intervenant pour qu'elle comprenne du pourquoi de mon comportement..., mais elle dit comprendre, mais elle ne fait pas de lien avec ma situation de négligence signalée... (Samar, entrevue 3).

Il semble donc y avoir des lacunes sur le plan de leur compréhension des raisons qui justifient le questionnement de la famille au sujet de son parcours migratoire. À cet effet, il est pertinent de débiter par l'explication entourant l'utilisation du parcours migratoire et son utilité avant de continuer plus loin dans la relation d'aide.

Deuxièmement, la plupart des familles ont nommé une frustration liée au fait qu'ils doivent répéter leur histoire à différents intervenants au cours du suivi de leur dossier dans l'institution. Il est intéressant de se questionner sur le partage de l'information des intervenants afin d'assurer la continuité et la fluidité des interventions menées auprès des familles immigrantes dans un contexte d'application des mesures. L'accessibilité de ces informations pourrait être facilitée par une forme de dossier électronique dont l'accès serait partagé par l'ensemble des intervenants impliqués. Ainsi, la répétition de leur histoire à différents intervenants est évitée, de même que le dédoublement du travail. De plus, dans le même contexte, le fait d'éviter d'avoir à constamment répéter son histoire individuelle aux différents intervenants peut aussi aider les familles immigrantes à éviter des choses traumatiques ou le parcours parfois difficile.

Cependant, si le parcours migratoire est vu comme un outil essentiel de pratique dans l'intervention auprès des familles immigrantes, il n'en demeure pas moins qu'il n'est pas suffisant à lui seul pour assurer le succès de l'intervention. En effet, l'une des difficultés identifiées par les familles est qu'un usage mécanique du parcours migratoire n'assure en rien que les membres de la famille se sentent réellement compris dans l'intervention et qu'ils aient réellement confiance dans la juste compréhension de l'intervenant de leur situation. Alors les familles se posent toujours la question suivante : « est-ce qu'ils comprennent vraiment d'où on est parti et où on est rendus » (Adana, entrevue 5).

4.2.4.2 La pertinence pour les familles du groupe d'entraide

Finalement, le quatrième objectif était de documenter les facteurs qui soutiennent ou freinent les interventions selon les familles consultées. Lors des entrevues, plusieurs participants ont discuté de leur expérience des stratégies mises en place par l'institution de Montréal en vue d'aider les familles à surmonter les obstacles vécus en lien avec la DPJ. Ils ont nommé l'importance d'obtenir un support quelconque pour surmonter le choc vécu lors du signalement à l'égard de leur enfant.

À ce sujet, une des formes de soutien les plus appréciées, telles que mentionnées, est celle provenant de familles vivant la même expérience qu'eux avec le système de la DPJ. Au regard de ces informations, nous ne pouvons que recommander la participation des familles immigrantes aux groupes d'entraide à l'étape de l'application des mesures par les intervenants. Il est mentionné dans les recherches de Boldt (2009) que ces groupes sont l'occasion de partager, de créer un réseau social, d'avoir un soutien psychologique et de contrer l'isolement.

Pour conclure, l'analyse des données recueillies au regard des deux derniers objectifs avec les familles a été fructueuse, car celle-ci nous a permis de répondre à la question du projet afin de mieux comprendre le sens que donnent les familles aux interventions menées auprès d'elles.

Le tableau 4.1 illustre mes recommandations et les bénéfices identifiés pour l'intervention en contexte de l'application des mesures à la DPJ, à partir des points de vue des intervenants et des familles.

Tableau 4.1 Tableau synthèse des recommandations et bénéfices potentiels pour l'intervention en contexte de la DPJ

| Phases | Objectifs | Description de l'objectif | Objectif 5 Recommandations/Bénéfices |
|---|------------|--|--|
| Phase I : Recueillir le point de vue des intervenants | Objectif 1 | Déterminer en quoi l'approche interculturelle est une approche appropriée ou non à l'intervention | Utiliser l'approche interculturelle : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contribue au développement des compétences en interculturel ▪ Aide à éviter d'avoir des surprises en lien avec les traditions culturelles ou des coutumes spécifiques ▪ Évite de tomber dans des « réactions trop rapides de jugement » ▪ Considère les différences culturelles comme des forces ▪ Accueille les croyances et les valeurs ▪ Développe une meilleure relation d'aide et de confiance |
| | Objectif 2 | Documenter l'usage du parcours migratoire auprès des familles | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Une porte d'entrée pour les intervenants ▪ Clarifie les comportements et le contexte des familles ▪ Meilleure compréhension de la situation |
| Phase II : Recueillir le point de vue des familles | Objectif 3 | Saisir comment les familles comprennent les interventions, notamment celles entourant le parcours migratoire | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Clarifier le pourquoi de notre travail : explication détaillée aux familles du concept du parcours migratoire et son utilité ▪ Trouver un outil de partage des données (électronique ou papier) |
| | Objectif 4 | Documenter les facteurs qui soutiennent ou freinent la pertinence des interventions | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Groupe de soutien mutuel |

4.3 Résultats croisés : les points de consensus entre les intervenants et les familles et les défis abordés

Les résultats de la présente recherche montrent des points communs entre les perspectives des intervenants et celles des familles. En compilant les données issues des rencontres, il est apparu que les ressemblances se situent sur le plan de l'aide reçue et de l'aide donnée, tant par les intervenants que par les familles. En effet, l'élément de la référence à la culture ressort dans le verbatim des deux types de participants, lorsqu'ils nomment les différences de culture en lien avec le rôle que joue l'enfant. Pour l'intervenant, l'enfant ne va pas jouer son rôle d'enfant et il va refouler ses propres besoins pour répondre à ceux de son parent ; ainsi, l'intervenant nomme dans son discours : « l'enfant doit jouer son rôle d'enfant et vivre son moment d'enfant et non devenir un parent pour son parent... » (Sylvie, entrevue 11). Cette inversion des rôles est souvent qualifiée de parentification⁷ selon l'intervenant.

Du côté de la famille immigrante, il n'y a pas de concept de parentification. Cela étant dit, pour la famille immigrante, lorsque l'enfant aîné, par exemple, joue le rôle d'un parent, les parents sont fiers et ils qualifient l'enfant de responsable en soulignant l'importance accordée aux apprentissages relatifs à l'autonomie des enfants. Un des parents nomme : « mon fils me représente lorsque je suis absent de la maison, c'est l'homme de la maison, après moi... » (Samar, entrevue 3).

Comme l'écart entre les cultures peut être grand, il est difficile pour les différentes parties de concevoir l'étendue réelle des différences. En ce qui concerne les défis, les deux types de participants ont en commun le fait d'aborder la question des émotions, des traumatismes et la peur du système dans leurs discussions.

4.3.1 Quel rôle est acceptable pour l'enfant ? : un dilemme pour tous

Les interventions en négligence apportent des questions comme celles de définir le rôle de chacun, y compris celui des enfants. Ceci découle de la prémisse selon laquelle, dans notre système de PJ, chaque individu a un rôle à jouer dans la société. Or, la vision du rôle des enfants et de celui des parents varie d'une société à l'autre. Par exemple, une distinction retrouvée dans les résultats de la présente recherche concerne la nature des responsabilités qu'il est juste d'octroyer aux enfants selon leur âge. Certaines cultures, par une dynamique de responsabilisation, encouragent le fait que les enfants aînés s'occupent

⁷ La parentification de l'enfant est un processus interne à la vie familiale qui amène un enfant ou un adolescent à prendre des responsabilités plus importantes que ne le voudraient son âge et sa maturation et qui le conduisent à devenir un parent pour ses parents (Moins, 2016).

des enfants plus jeunes en l'absence des parents, et ce, à un plus jeune âge que ce qui est connu dans la société d'accueil.

Les deux types de participants ont bien exprimé que de saisir ces différences aide à la compréhension du dossier et au succès du suivi des familles à l'application des mesures. De définir les incohérences culturelles lors de la relation d'aide permet une relation honnête, car il est reconnu que les personnes impliquées ont leur bagage culturel qui teinte leur compréhension et leur vécu.

4.3.2 Le défi de vivre des émotions : un vécu différent pour chacun

La notion de choc culturel (voir la section 1.2) est traduite à travers les résultats récoltés. Les familles autant que les intervenants rencontrés vivent des chocs culturels au sens où l'entend Cohen-Emerique (2011). En effet, ce principe est illustré tel quel lorsque les familles sont confrontées à toute question concernant les émotions, comme s'il s'agissait d'une notion inconnue à leurs yeux. Un père affirme : « je n'ai pas besoin de faire des câlins à mon enfant pour lui exprimer mon amour, il le sait que je l'aime, point... » (Samar, entrevue 3).

Les résultats de la présente recherche montrent justement qu'il s'agit d'un défi lorsque les émotions sont abordées dans le cadre d'intervention. Le fait de montrer de l'affection aux enfants semble un concept nouveau pour celles qui sont suivies en négligence. Ainsi, les intervenants expriment qu'ils ne comprennent pas la distinction entre le père qui doit adopter une attitude détachée par rapport à l'affection envers ses enfants et que seule la mère peut montrer de l'affection. C'est alors que les participants expliquent que dans leur pays natal, le père s'absente pour subvenir aux besoins de la famille et il n'y a pas de place pour la démonstration d'affection (à tout le moins pour le type d'affection qu'on peut accorder en Occident).

Les deux environnements sont différents : « mais ici si je ne joue pas avec mon enfant, on dirait c'est écrit que je ne prends pas soin de mon enfant... » (Samar, entrevue 3).

Donc le rapport aux émotions est une zone potentielle de choc culturel comme développé par Legault et Lafrenière (1992).

4.3.3 Des traumatismes en lien avec la question de l'intervention de l'État

Par la suite, il est noté par les deux groupes de participants que, comme les intervenants sont des employés du gouvernement, il y a une certaine fermeture et une méfiance automatique, et ce, dès que les intervenants se présentent à leur porte. Comme explication à ce phénomène, les répondants des deux types nomment l'association entre des expériences antérieures négatives de la famille et le gouvernement de leur pays d'origine. Les intervenants notent qu'il faut du temps aux familles pour avoir confiance en l'intervention : « La famille peut prendre beaucoup de temps avant de s'ouvrir à nous, car on a le chapeau autoritaire ». (Jade, entrevue 9)

4.3.4 La peur du système de la DPJ : Question abordée par les intervenants et les familles immigrantes

Tant les entrevues réalisées avec les intervenants que celles avec les familles ont fait ressortir la peur générale de ces dernières liée au système gouvernemental. Les deux parties ont verbalisé que les familles vont souvent tenter de cacher des éléments. Par exemple, une mère ne dira pas qu'elle a besoin d'aide alimentaire de peur d'être jugée comme une mauvaise mère, alors elle cachera le fait qu'elle va à la banque alimentaire. D'autre part, les familles admettent ne pas tout partager afin de ne montrer aucune vulnérabilité. La peur de se faire retirer les enfants les empêche alors de demander de l'aide. Par exemple, la culpabilité liée au fait que l'enfant ne mange pas à sa faim les empêche de demander de l'aide puisqu'elles craignent que l'intervenant décide de leur retirer l'enfant :

...je sais que l'intervenant m'a donné l'information pour aller à la banque alimentaire, mais je ne lui ai pas dit que je suis allée, car j'ai l'air d'une mère qui n'est pas capable de subvenir aux besoins de son enfant... (Marie, entrevue 2)

À l'opposé, cette situation est interprétée de façon différente par les intervenants. En effet, la négligence selon leur perspective se situe plutôt dans le fait de s'abstenir de chercher de l'aide pour combler les besoins des enfants. Comme ce qui est demandé de leur part pour être rassuré sur la compétence parentale peut aller à l'encontre du désir des familles, celles-ci vont se sentir obligées d'adhérer aux dires de l'intervenant considérant le risque de perdre la garde des enfants. En effet, indépendamment des interventions, par sa nature légale et judiciaire, la DPJ est une figure d'autorité indiscutable qui implique de s'y soumettre, et ce, malgré le fait que la famille ne soit pas toujours d'accord avec les décisions rendues et appliquées.

4.4 Relation d'aide en contexte interculturel : une question de temps et un processus d'apprentissage

La culture est souvent évoquée pour qualifier un individu, alors l'appropriation de l'approche interculturelle est essentiellement subjectiviste et culturaliste dans le contexte d'une relation d'aide. Cette approche permet d'intégrer l'univers de l'autre et donc la famille immigrante dans ce contexte d'application des mesures, tout en évoquant un processus d'apprentissage.

Si on considère le système de travail de la DPJ, l'approche interculturelle critique développée entre autres par Montgomery et Bourassa Dansereau pourrait aussi être utile dans un contexte de négligence, car elle prend en compte les dimensions macro de la famille immigrante (contexte historique, social, etc.) pertinentes pour l'intervention. « Cette approche pose un regard sur les dimensions institutionnelle, sociétale et systémique, afin de voir comment des phénomènes plus larges ont un impact direct ou indirect sur la rencontre clinique et essayer d'intervenir en amont pour changer les choses » (Gouin-Bonenfant, 2017). Essentiellement, cette approche se concentre sur la communication entre les individus en mettant l'accent sur les dimensions macros, c'est-à-dire sur la façon dont les contextes (historique, sociaux, politiques et organisationnels) influent sur les relations interculturelles (Martin et Nakayama, 2013, cités dans Rachédi et Taibi, 2019).

L'approche interculturelle critique permet la recherche d'une société équitable et socialement juste en luttant contre les inégalités dans les relations entre les acteurs. Elle implique donc une idéologie activiste (*activist turn*) telle que définie par Broome et al. (2005, cités dans Rachédi et Taibi, 2019). Donc, l'utilisation de cette approche peut être bénéfique auprès des familles immigrantes en contexte interculturel lors de la relation d'aide, car elle permet de comprendre la famille immigrante selon plusieurs dimensions, soit selon son histoire individuelle, sociale, politique, etc.

Les données de la présente recherche indiquent qu'il faut tenir compte du fait que la relation d'aide est aussi basée sur la nécessité de faire preuve de flexibilité et de s'adapter aux besoins des familles immigrantes. Parfois, il faut prendre du recul par rapport à la situation actuelle de négligence pour arriver à bâtir une bonne relation d'aide avec les familles suivies (Chiasson et Baillargeon, 2017,1992).

Ce constat ouvre à une réflexion intéressante. Pour la famille immigrante, son adaptation est un processus dynamique où elle s'engage dans la société d'accueil. Afin de s'intégrer progressivement, la famille

immigrante a besoin de temps et de soutien en absence de jugement (Helly *et al.*, 2001). C'est pour cette raison qu'il est nécessaire de souligner qu'avant de stigmatiser une famille sous le volet de la négligence, il faut lui faire comprendre les valeurs et les coutumes du pays d'accueil ainsi que les différences concernant l'éducation des enfants. Le fait de mieux renseigner les parents sur les lois québécoises et canadiennes ainsi que sur le système d'éducation et la culture de l'éducation du pays d'accueil ne peut que faire diminuer le nombre de signalements pour négligence chez les familles immigrantes dans ce contexte d'application des mesures, par exemple.

4.5 Réflexion sur les enjeux spécifiques d'intervention en contexte de pandémie

Au terme du présent mémoire, même s'il ne s'agissait pas d'un objectif de ce projet, nous ne pouvons passer sous silence la conjoncture pandémique qui a affecté l'ensemble de son déroulement. Nous présenterons donc les limites et les avantages des interventions en ligne telles que nous les avons vécues et notre réflexion, certes encore inaboutie, sur l'aide virtuelle en travail social.

4.5.1 Limites et avantage des interventions en lignes

La pandémie a inévitablement eu un impact sur la réalisation du projet et la révision des modes d'intervention dans un milieu de relation d'aide. En effet, comme les restrictions ont fait en sorte que les visites et les déplacements soient limités, la communication avec les familles s'est faite sous forme de visioconférence ou d'appel téléphonique. En abordant la question des limites, comme toutes les entrevues ont été réalisées à distance, le côté humain que l'on retrouve avec les rencontres en personne était absent. Même si l'intervenante stagiaire a bénéficié d'une bonne relation de confiance, celle avec les personnes questionnées n'était pas de la même qualité que si le projet avait été réalisé en dehors du contexte de pandémie. Par ailleurs, les données ne peuvent pas inclure d'observation des familles dans leur milieu de vie (par exemple, les visites à domicile). Il est difficile d'offrir du soutien en période difficile par téléconférence. Par ailleurs, ce mode de communication est exigeant en matière de concentration, d'énergie et de tolérance face à l'écran.

D'une part, en abordant la question des avantages, comme le temps de transport est éliminé, ce temps est récupéré en temps d'entrevue. En effet, les entrevues étaient facilement d'une durée de 1h30 à 2h. Comme la contrainte du temps était éliminée, les familles avaient plus d'espace pour parler. Ainsi, les entrevues ont permis de faire ressortir les frustrations encourues par les circonstances. Par ailleurs,

comme l'attention doit être centrée sur l'écran, une entrevue à distance permet d'éliminer les distractions. La question se pose en matière d'applicabilité et d'impact à long terme à savoir si les interventions à distance se poursuivent. En effet, le ministre délégué à la Santé et aux Services sociaux, Lionel Carmant (Allard, 2020), discute justement des travailleurs sociaux en contexte de pandémie. Il a précisé que le département de la santé et des services sociaux rédige un document qui émettra des balises au sujet des services qui requièrent des déplacements versus ceux qui seront en télétravail. La pandémie a un impact sur les intervenants en générant des inquiétudes nouvelles et un sentiment d'insécurité, et ce, dans plusieurs services du réseau. Cet impact sur les intervenants peut avoir des répercussions sur les interventions et sur le projet (Allard, 2020). Tout compte fait, il faut mentionner que rien ne peut remplacer la qualité du présentiel lors d'une relation d'aide. D'ailleurs, l'intervention en temps réel offre la possibilité de poser directement les questions ou d'interrompre l'intervention au besoin. De plus, avec l'entrevue en présentiel, il devient plus évident d'attirer l'attention des individus, de se concentrer et de créer une relation plus personnalisée.

4.5.2 L'aide virtuelle : nouvelle façon d'intervenir dans les années à venir ?

Comme nous l'avons déjà mentionné auparavant, rien ne peut remplacer la qualité de l'intervention présentielle auprès des individus dans le besoin. En revanche, la question se pose sur la façon de répondre aux besoins de la population dans un contexte où la présence physique est remplacée par une présence virtuelle. Comme nous le vivons actuellement, les services n'ont pas eu le choix de faire preuve de débrouillardise afin de s'assurer une place en adaptant les outils de travail en conséquence. La poursuite de la relation d'être oblige le fait de s'adapter et d'optimiser les façons de faire.

Inévitablement, comme mentionné, l'accès à la technologie a permis de gagner du temps de déplacements. Par ailleurs, au-delà des déplacements, les contraintes de disponibilités se voient diminuées en plus d'alléger l'organisation de rencontre où plusieurs individus sont impliqués. D'autre part, la technologie nous donne l'opportunité d'enregistrement, en cas de besoin, avec l'accord des participants. Sa flexibilité et son accessibilité d'utilisation optimisent grandement le travail des intervenants. De même qu'en cas d'annulation, il est plus facile pour les parties de vaquer à leurs occupations. Donc, son utilisation présente l'absence de contraintes liées à un horaire, comme le mentionne Béliveau (2011) dans sa recherche en lien avec l'utilisation des logiciels sociaux et de la visioconférence.

D'un autre côté, indirectement, il y a des avantages pour les intervenants en matière de sécurité compte tenu de la diminution des visites. En effet, les intervenants diminuent leur exposition à des milieux qui peuvent parfois être problématiques (crise d'une famille, agression, etc.). De plus, grâce à la présence virtuelle, de nouvelles opportunités d'aides se créent, par exemple le fait de montrer par téléconférence comment remplir un formulaire. Les recherches de Ashburner (Ashburner *et al.*, 2016, p. 1-14) démontrent justement les bienfaits d'une aide virtuelle lorsqu'il aborde les aspects en lien avec : « reducing cost, time and travel; flexible, regular, ongoing support; enabling families to access support from home, and enhancing connections between team members ». Ces recherches prouvent bien qu'il y a une certaine ouverture à l'adaptation de la relation d'aide de façon virtuelle dans les années à venir.

4.6 Phase III : Partager et échanger sur les réflexions des familles avec l'équipe d'intervenants

La phase III de ce projet consiste entre autres à partager et à échanger sur les réflexions des familles avec l'équipe d'intervenants. Dans cette dernière phase de l'analyse, l'implication des intervenants était présente. Ils ont participé à l'analyse et ont reçu directement les recommandations qui répondent à l'objectif transversal d'améliorer la pratique et l'accompagnement des familles immigrantes.

De plus, la phase III du projet s'est déroulée en partageant les réflexions avec les intervenants d'un comité multidimensionnels au mois de juin 2021. Il s'agit d'un comité intitulé « comité de diversité ». Il est constitué de professionnels multidimensionnels provenant de différents secteurs de Montréal ainsi que de quelques intervenants participants du CJM de l'application des mesures. Plusieurs recommandations découlent des résultats de l'analyse des entretiens avec les intervenants et les familles du CJM. Pour répondre à la phase III du projet, qui est de partager et d'échanger sur les réflexions des familles avec l'équipe d'intervenants, nous suggérons des recommandations pour le milieu de stage, le CJM. De même, pour conclure ce chapitre, nous proposons aussi des recommandations à trois niveaux : celui de l'intervention, des politiques et, enfin, celui des pistes de recherche-action.

4.6.1 Recommandations pour le milieu de stage (le CJM) à l'application des mesures (Objectif 5)

Pour élaborer les recommandations pour le CJM, le comité a exprimé qu'il partageait la même opinion de la perspective que les intervenants de CJM. En effet, ils ont validé les résultats au regard de leur expérience et de leurs observations des résultats de ce projet ; il est primordial d'utiliser l'approche interculturelle et le parcours migratoire des familles dans le cadre de nos interventions.

Par la suite, nous avons aussi amené l'élément de discussion concernant la surreprésentation des cas de négligence en lien avec les familles immigrantes à la DPJ. Les membres du conseil ont écouté attentivement les raisons de cette surreprésentation appuyée par les théories (chapitre 1, voir section 1.4). Alors, nous avons terminé cette discussion en recommandant pour les intervenants en application des mesures de renseignement pour les parents sur les lois québécoises et canadiennes ainsi que sur le système d'éducation et la culture de l'éducation du pays d'accueil, abordé aussi dans ce chapitre (voir section 4.4). Ce faisant, les familles immigrantes et le système social en bénéficieront grandement. En effet, ils seront au courant du fonctionnement du pays d'accueil. Pour faire suite, la question des rôles parentaux a également été mentionnée dans le discours des familles (chapitre 4, voir section 4.2.1). Nous recommandons donc aussi, dans un contexte interculturel, de comprendre les valeurs en lien avec les rôles, soit dans différentes formations en lien avec le rôle du père et de la mère, par exemple.

La présentation des outils utilisés par les intervenants dans le cadre du projet a suscité une discussion intéressante sur le plan de la relation d'aide, étant donné qu'il s'agissait de nouvelles informations pour les membres du comité. Ces derniers ont communiqué leur appréciation de la clinique transculturelle, évoquant le désir de l'utiliser davantage dans le futur, par souci d'un travail bien fait et d'une bonne réponse aux besoins des familles : « ...les bons outils est égal à un bon travail dans notre domaine...c'est le plus important, car on veut aider ses familles qui subissent autant de changements dans leur vie... » (Maya, entrevue 4).

Cela étant dit, l'utilisation de ces outils d'aide vient soutenir et alléger le travail fait auprès des familles desservies par l'institution, alors nous appuyons cette affirmation d'utiliser les services de la clinique transculturelle, entre autres.

De plus, comme abordés au chapitre 1 (voir la section 1.4.2), les deux modèles de l'intervention, le modèle de la compétence culturelle de Campinha-Bacote (2003) et le modèle culturel de supervision de Connolly, Ward et Crichton-Hill (2006) seraient bénéfiques aussi dans la relation d'aide auprès des familles immigrantes. Alors nous recommandons aux intervenants en application des mesures de prendre en considération ces deux modèles dans leur quotidien dans un contexte interculturel. De ce fait, il serait important de solliciter ces deux modèles sur le terrain à l'application des mesures, pour donner une aide optimale aux familles.

La présentation a par la suite abordé les résultats obtenus par rapport à l'expérience des familles. À la suite de la prise de connaissance des défis identifiés par les familles participantes, des membres du comité ont exprimé être surpris. En effet, ils ne s'attendaient pas à avoir de tels témoignages. Ils ont même nommé : « je ne pensais pas que les familles pouvaient vivre autant de choses en elles ». En ce qui concerne les enjeux liés au passage au tribunal plus particulièrement, les personnes du comité ont réagi en disant que : « c'est vrai que les familles immigrantes ne sont pas toujours préparées à faire face à l'aspect juridique, mais aussi la peur qu'ils doivent affronter ».

Cette affirmation contient la clé pour effectuer un travail en profondeur auprès des familles immigrantes. Nous avons constaté que les familles immigrantes font face à de nombreux défis et ont aussi exprimé des inquiétudes en lien avec les interventions menées à leur égard lors de la relation d'aide dans un contexte de la DPJ (voir section 4.2.3). Par conséquent, pour répondre à leurs craintes et à leurs besoins, nous recommandons de prendre en considération tous ces défis vécus par ses familles que l'étude a permis d'identifier et d'analyser leur potentiel afin de trouver des solutions pour surmonter ces défis. Ainsi, les intervenants répondront aux besoins des familles ainsi qu'à leurs demandes. Ce faisant, les familles se sentiront plus en sécurité dans la relation d'aide, générant ainsi une ouverture lors des interventions.

Bien que ces situations soient vécues par les membres du comité, la discussion a permis d'éclairer la situation du point de vue des familles et d'en comprendre l'impact. Par ailleurs, la discussion sur les obstacles vécus par les familles a sensibilisé les intervenants sur la réalité des familles et a suscité beaucoup d'émotions dans leur discours verbal.

Nous avons terminé la présentation en partageant les éléments d'appréciation des familles en lien avec la relation d'aide offerte par le CJM. Cette discussion a permis d'encourager le travail des intervenants par le constat des aspects positifs nommés par les familles. Alors, la rétroaction de la part des membres du comité était de continuer le travail avec une note positive auprès des familles immigrantes sans oublier de considérer le bagage culturel et leur parcours migratoire. En effet, le parcours migratoire est une expérience précieuse unique à l'individu. Alors, les membres considèrent de prendre du temps nécessaire pour comprendre la famille et de créer une belle relation de confiance dans le domaine de l'intervention. Nous appuyons la pensée des intervenants et nous recommandons de prendre en considération de façon systématique l'approche interculturelle et le parcours migratoire des familles.

En somme, le fait de présenter les résultats en lien aux phases I et II de la recherche avec les intervenants et les familles a permis d'élargir la réflexion des membres du comité en lien avec la relation d'aide offerte aux familles immigrantes. De plus, cela a permis à tous de réfléchir aussi sur l'importance de considérer la différence de culture que les familles peuvent vivre en étant dans un nouveau pays. Par conséquent, tout ceci a permis de montrer l'importance que l'intervenant cultive dans la relation d'aide une posture ouverte, curieuse et patiente afin d'établir une bonne relation de confiance auprès des familles immigrantes suivies par le CJM.

4.6.2 Recommandations sur le plan de l'intervention (Objectif 5)

L'utilisation croisée de l'approche interculturelle et du parcours migratoire dans la relation d'aide auprès des familles immigrantes comporte plusieurs avantages intéressants pour la DPJ. Cette approche nécessite de porter attention à la situation d'autrui, c'est-à-dire de considérer l'interculturalité comme une dimension de l'intervention, et ce, dans le but d'optimiser la relation d'aide sans porter de jugement. En ce qui concerne le parcours migratoire, la continuité des approches est assurée par la nature évolutive du concept de parcours migratoire et d'histoire de l'individu, « un processus qui ne sera jamais vraiment terminé ».

D'abord, il est important d'augmenter les formations en intervention interculturelle pour les intervenants de la DPJ, pour mieux adapter la relation d'aide au cœur de leur métier à la diversité des personnes qui se présentent de plus en plus dans le système gouvernemental. Plus spécifiquement, il s'agit de mettre en valeur le parcours migratoire et l'histoire des familles dans le contexte de l'intervention en application des mesures.

Un travail peut aussi être fait chez les familles immigrantes en favorisant le développement de leur pouvoir d'agir et visant en quelque sorte leur empowerment, en partageant davantage d'informations permettant de clarifier certains enjeux propres à la diversité ethnoculturelle et en leur donnant accès à des ressources leur permettant de réaliser leur projet migratoire. Tout ceci pour dire que l'intervenant doit toujours garder en tête que « la famille est la première responsable de son changement » (Osetontruc, 2021).

Cela aiderait les familles à être avisées le plus rapidement possible des risques possibles de chocs culturels et des éléments essentiels de la culture du pays d'accueil. Les familles immigrantes doivent s'adapter aux

exigences du pays d'accueil aussi dans l'exercice de leur rôle parental, aux pratiques de soins prescrites par la société d'accueil ainsi qu'aux normes éducatives.

C'est pourquoi le travail en contexte interculturel doit être basé sur la patience et sur l'ajustement de la part des intervenants. Cette attitude permet de bâtir une relation d'aide basée sur la confiance des familles immigrantes tout en respectant leur espace.

Par ailleurs, pour les équipes de travail, il y a aussi la question de favoriser des interventions en partenariat avec d'autres intervenants. En effet, le partage d'expérience permet de ne pas dédoubler le travail des intervenants d'une étape à l'autre. De plus, le fait de favoriser un travail en partenariat aide aussi les familles afin qu'elles n'aient pas à répéter leur histoire la plus délicate, par exemple. Cela peut aussi contribuer à diminuer le risque de post-traumatisme dans certaines situations.

Pour ce faire, nous recommandons de monter des projets pilotes impliquant le travail entre des intervenants de différents organismes, soit dans le réseau de la santé ou les organismes communautaires.

Par la suite, pour les familles immigrantes, il serait intéressant de rassembler et de coordonner un groupe d'entraide, au regard des bénéfices potentiels, qui a aussi plusieurs avantages, comme démontré dans l'analyse.

4.6.3 Recommandations sur le plan des politiques gouvernementales (Objectif 5)

Tout d'abord, pour améliorer l'adéquation des services de DPJ et des situations rencontrées par les parents immigrants dont la situation familiale est suivie par le CJM, il est primordial de travailler sur l'aspect de la loi qui engendre les différentes définitions de la question de négligence. Comme souligné dans le présent mémoire en recherche-intervention, la compréhension de ce concept peut être différente pour chaque individu, alors que son application actuelle dans le cadre politique ne considère pas tous les aspects de la vie d'une personne. En fait, elle ne considère pas actuellement les différences culturelles à la base de cette compréhension variable.

La commission Laurent a justement abordé le sujet des familles autochtones dans ses recherches. En effet, plusieurs communautés autochtones ont fait mention qu'elles ont besoin d'un système de protection de l'enfant qui tient compte de leurs besoins. Cela étant dit, c'est pour des signalements de négligence que

sont encore aujourd'hui séparées les familles autochtones, et il y a aussi le même problème de définition de ce en quoi consiste le fait de prendre soin d'un enfant. Par exemple, en milieu autochtone, la figure de la mère responsable est partagée par plusieurs femmes. Une situation où une jeune femme autochtone confie régulièrement son enfant à sa tante, à sa voisine ou à sa propre mère est considérée comme de la négligence en contexte de DPJ alors que dans la culture innue, toutes ces femmes sont bel et bien appelées « maman » par l'enfant et jouent un rôle de protection et d'encadrement (Croteau, 2019). Comme nous pouvons voir qu'il y a un ajustement des services à faire en lien avec les communautés autochtones, il n'est pas exagéré de vouloir extrapoler ce constat à des communautés se retrouvant dans des situations similaires, telles que les familles immigrantes signalées pour négligence confrontées à la DPJ.

La notion culturelle est aussi transposable dans ce contexte, comme le mentionne Croteau (2019) dans son ouvrage en lien avec la culture d'origine des communautés autochtones. Lors d'un placement d'enfant, la volonté des parents de garder leur enfant dans leur propre communauté ou près de leurs valeurs culturelles n'est pas prise en considération par les autorités. Dans un sens, on accorde peu d'importance à la culture et à ses origines. Cette histoire tragique des familles autochtones a suscité des prises de conscience au sujet de réalités qui perdurent en contemporanéité auprès des familles immigrantes en contexte de la DPJ.

4.6.4 Recommandations concernant des pistes de recherche-action (Objectif 5)

En considérant l'impact qu'a apporté le débat sur les méthodes de travail de l'institution envers les familles autochtones, il y a lieu d'entreprendre des démarches dans le même sens afin de comprendre la dynamique culturelle des familles immigrantes. En effet, l'institution gouvernementale a besoin de reconnaître la place qu'elle occupe pour mettre en vigueur la Loi sur la protection de la jeunesse.

On reconnaît également aujourd'hui l'importance d'être sur le terrain auprès des différentes communautés afin d'acquérir une connaissance et une expérience approfondies de ces différentes cultures.

Ainsi, il apparaît nécessaire de trouver différentes façons de préparer les intervenants afin d'avoir les connaissances adéquates sur la culture d'autrui pour la prise en charge d'un dossier interculturel, et ce, de façon adaptée à la réalité interculturelle. Par exemple, le fait d'enseigner les connaissances de base sur certaines cultures avec lesquelles ils devront interagir, soit à l'école, dans les institutions

gouvernementales ou dans les services communautaires leur permettraient d'être plus qualifiés, plus sensibles et préparés au sujet de cet aspect de la relation d'aide au moment d'entrer en contact avec les familles sur le terrain. Globalement, une sensibilisation et une ouverture précoce aux questions liées à la diversité ethnoculturelle mèneraient à une amélioration de l'intervention des services sociaux auprès des familles, en améliorant aussi la relation d'aide par la diminution des préjugés et du possible racisme.

4.7 Conclusion partielle

Comme il a été mentionné au début du chapitre, ce projet impliquait la participation de deux types de participants, les intervenants et les familles. Ces rencontres nous ont permis de répondre à l'objet du mémoire : mobiliser l'approche interculturelle et le parcours migratoire auprès des familles desservies par le CJM dans le contexte de l'application des mesures : point de vue des intervenants et des familles issues de l'immigration.

Quelques recommandations ont été dégagées pour comprendre les perspectives des intervenants ainsi que celles des familles immigrantes dans la relation d'aide interculturelle auprès de la DPJ. Indirectement, les rencontres ont été une opportunité de se libérer de la surcharge de travail et de trouver un terrain de « repos en lien avec le travail » lors de ces entrevues. Aussi, pour les familles, il a été formateur de nommer à voix haute l'aide concrète reçue par le biais du système. Les témoignages ont aussi permis de démontrer aux intervenants le travail accompli dans la relation d'aide.

Les résultats des rencontres avec les intervenants, les familles et le comité de diversité ont permis de présenter et de valider dans ce chapitre plusieurs aspects d'une pratique interculturelle et aussi la pertinence de l'usage du parcours migratoire. Les réponses des participants ont amené quelques réflexions liées à l'intervention interculturelle auprès de la DPJ. Ainsi, l'importance accordée aux parcours migratoires et à l'approche interculturelle dans le processus de la relation d'aide a démontré son utilité en matière de soutien. De plus, les entrevues/rencontres avec les intervenants ont reflété le souci du travail bien fait envers les familles immigrantes. Nous avons aussi abordé la question des différents outils utilisés par les intervenants du CJM qui ont démontré leur efficacité en relation d'aide. Par la suite, concernant les familles, de nombreux éléments ont été relevés, dont les stratégies mises en place par les familles pour surmonter l'expérience avec la DPJ. Ainsi, des limites et des appréciations de l'intervention élaborées par les familles immigrantes dans le contexte d'un signalement ont été mises en exergue grâce à ce projet.

Concernant les entrevues/rencontres avec les familles, elles ont aussi permis de reconnaître l'effort du travail d'aide prodigué par le système, mais les défis sont énormes pour les familles qui expérimentent difficilement l'écart entre la culture du pays d'accueil et celle des familles.

Il y a aussi eu une première réflexion, incontournable, concernant l'intervention menée durant un contexte de pandémie. Nous avons ensuite fait ressortir les différents consensus émergeant des discussions avec les deux types de participants (intervenants et familles).

CONCLUSION GÉNÉRALE

Le présent projet d'intervention a été mené afin d'approfondir la compréhension et la mobilisation de l'approche interculturelle et du parcours migratoire auprès des familles du CJM dans le contexte de l'application des mesures, en tenant compte des points de vue des intervenants et des familles issues de l'immigration. Ce projet a entre autres permis d'explorer l'utilité de l'approche interculturelle dans la relation d'aide des intervenants en contexte de la DPJ et ainsi de connaître l'importance de considérer le parcours migratoire en contexte interculturel dans la relation d'aide auprès des familles immigrantes.

Le projet a débuté en soulevant un questionnement sur l'ancrage du racisme systémique présent actuellement dans notre société québécoise. Malheureusement, le décès de Joyce Echaquan en 2020 a également soulevé des interrogations dans la société pour appuyer la présence du racisme systémique. Par la suite, au premier chapitre, la problématique, un portrait de l'immigration au Québec et au Canada ainsi que son histoire ont été relatés afin d'aboutir au constat de la surreprésentation des populations immigrantes dans les institutions gouvernementales. Comme démontré, les populations québécoises et canadiennes sont multiethniques. Cet aspect d'une société amène son lot de défis pour les familles et leurs enfants dans leurs interactions au quotidien et plus encore dans leur contact avec les institutions gouvernementales. De plus, cette multiethnicité se retrouve aux portes des services sociaux. Au sein du CJM, il y a une augmentation progressive du nombre de dossiers impliquant des familles immigrantes. Par conséquent, devant ce constat, les enjeux d'acculturation, le choc culturel et le parcours migratoire sont des concepts clés ressortis dans la problématique et qui permettent d'atténuer la généralisation et la stigmatisation des enfants d'immigrants signalés à la DPJ. Comme l'institution gouvernementale doit composer avec différentes cultures en lien avec des parents immigrants, il est nécessaire de s'interroger sur les interventions qui ont été mises en place pour mieux comprendre ces situations de signalement.

En deuxième lieu, le cadre conceptuel choisi présente l'approche interculturelle comme approche clé pour soutenir la relation d'aide auprès des familles immigrantes de la DPJ. En second, la notion du parcours migratoire, composante importante de l'approche interculturelle, a permis d'entrer dans l'univers historique et culturel des personnes auprès desquelles il y a eu des interventions. Nous avons également présenté quelques outils de pratique en contexte interculturel utilisés par les intervenants. Dans un troisième temps, le chapitre de la méthodologie a décrit le déroulement du projet selon chaque phase du stage et en fonction des participants ciblés (intervenants et familles). Au quatrième chapitre, les résultats

de ce projet d'intervention sont présentés et analysés. L'expérience vécue a démontré la valeur ajoutée de l'approche interculturelle au quotidien du travail des intervenants. Par ailleurs, les résultats ont souligné la pertinence de tenir compte du parcours migratoire. Des balises sont aussi nécessaires à la mise en place d'outils dans un contexte de pratique étant donné qu'il s'agit d'outils complexes ouvrant sur des situations fragiles.

Au-delà des pistes proposées dans la perspective de répondre à la question du projet, les situations d'interculturalité ont fait ressortir les barrières rencontrées par les intervenants. En effet, un constat de méfiance (légitime) de la part des familles envers l'institution est mis en relief par les intervenants, comme ils se rendent compte que l'expérience antérieure des familles et leurs interactions avec des entités du gouvernement ont influencé la confiance sur la présente relation d'aide.

Les intervenants ont souligné l'importance de l'approche interculturelle dans la relation d'aide dans le cadre de cette recherche. Cependant, il reste qu'il s'avère impératif de tenir un discours sur les droits et intérêts des enfants. À ce moment, la constatation de l'écart entre les cultures (la culture du pays d'accueil versus la culture de la famille immigrée) se fait ressentir, expliquant l'incompréhension notée dans les discours par les deux participants. Plus l'écart est grand, plus il est susceptible de nuire à la relation d'aide offerte aux familles par les intervenants en application des mesures. De toute évidence, la mention du racisme systémique demeure un enjeu majeur qui reste encore inaudible auprès du gouvernement provincial et certaines institutions de santé et de services sociaux, mais aussi auprès de certains professionnels rencontrés. Ils commencent tout juste à reconnaître l'existence de ce racisme, mais ils en parlent en d'autres termes, comme ceux du profilage social et racial, et en termes de violence institutionnelle. Ce constat montre l'importance de documenter davantage les mécanismes complices du racisme systémique au sein de la DPJ. Plus en amont et à l'intérieur même des formations des professionnels, Shah, Boatswain-Kyte et Lee font mention dans leurs travaux qu'une inclusion de programmes antiracistes doit exister en amont dans les écoles de travail social. Actuellement, l'intégration de ces programmes dépendent en grande partie de chaque établissement et de ses offres de cours (Shah et al., 2021).

Les résultats de la présente intervention soulignent que les familles sont confrontées à des situations auxquelles elles ne sont pas préparées (Legault et Rachédi, 2008). Elles vivent divers changements, des pertes, des deuils en lien avec leur migration alors qu'elles étaient relativement stables avant leur arrivée

(Rachédi *et al.*, 2010). Il est donc important de s'immerger dans le parcours migratoire des familles pour comprendre leur univers. Cela étant dit, ce projet d'intervention qui avait pour objectif d'améliorer la pratique des intervenants en contexte interculturel démontre un cadre commun de pratique d'amélioration de la relation d'aide qui favorise la confiance, la compréhension mutuelle des participants et la contribution de chacun à l'intervention. De plus, la sensibilité des intervenants envers la compréhension du parcours relative aux familles les amène à mieux comprendre les gestes posés et à aller plus loin dans l'intervention. Ainsi, il devient plus facile d'approfondir les besoins sur lesquels intervenir et de reconnaître les difficultés vécues, mais aussi les stratégies mises en place par les familles dans leur parcours. Par ailleurs, la situation est d'autant plus complexe, puisqu'elle implique des enfants dont l'histoire et le parcours migratoire particulier auront une incidence sur leur capacité à s'adapter à la culture québécoise et à s'intégrer harmonieusement à la société d'accueil (Dotsch, 1992, et Lopez, 1995, dans Ciceri (2014).

Par la suite, les intervenants ont bien souligné l'importance des outils cliniques mentionnés dans ce chapitre (voir section 4.1.3) dans la relation d'aide auprès des familles immigrantes dans un contexte interculturel. Ils soulignent notamment que ces outils leur permettent d'améliorer leur compréhension en lien avec les dossiers, mais aussi de soutenir l'évolution et l'encadrement des interventions. L'utilisation des outils cliniques comporte également l'avantage de donner des directives claires pour formuler l'aide auprès des familles suivies et rendre des services adéquats. De ce fait, il ne faut pas mettre de côté l'importance d'adapter l'usage de ces outils cliniques à chaque famille en prenant en compte leurs besoins.

En contrepartie, il est important de souligner les limites de l'approche interculturelle dans la relation d'aide en contexte judiciaire. En effet, de façon théorique, Bélanger (2002) nomme dans ses écrits que la présence de variabilité culturelle au sein d'une même communauté est peu ou pas abordée. Il précise qu'il y a place aux identités ethnoculturelles, mais pas aux autres formes d'identité (Bélanger, 2002). De façon générale, l'approche interculturelle est l'élément clé dans l'intervention auprès des familles immigrantes. Elle pourrait être le standard de pratique pour toute relation d'aide nonobstant l'origine ou l'appartenance culturelle.

Somme toute, une posture positive d'accueil des intervenants dans la relation d'aide auprès des familles issues de l'immigration contribue globalement à l'intégration de la famille à la société d'accueil

Ci-dessous, nous concluons ce mémoire en réitérant nos recommandations adressées à différents acteurs, et ce, sous forme de tableau. Ces recommandations concernent plusieurs niveaux : pour le milieu de stage, pour l'intervention, des politiques et des suggestions de pistes de recherche-action. Elles ont bien été approfondies au chapitre précédent (voir la section 4.6).

Tableau 5.1 Tableau synthèse des recommandations sur quatre niveaux : le milieu de stage, l'intervention, le politique, les pistes de recherche-action

| Milieu de stage | Intervention | Politique | Pistes de recherche-action |
|--|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Renseigner les parents sur les lois québécoises et canadiennes ainsi que sur le système d'éducation et la culture de l'éducation du pays d'accueil • Comprendre les valeurs en lien avec les rôles spécifiques de chaque parent • Utiliser l'approche interculturelle et le parcours migratoire dans l'intervention interculturelle • Utiliser les services des cliniques transculturelles • Utiliser les deux modèles de l'intervention de Campinha-Bacote (2003) et de Connolly, Ward et Crichton-Hill (2006) • Considérer la différence de culture que les familles peuvent vivre en étant dans un nouveau pays • Avoir une posture ouverte, faire preuve de curiosité et de patience | <p>Pour les intervenants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Augmenter le nombre de formations • Être patient et ajuster le travail • Favoriser le travail en partenariat • Faire des projets pilotes entre les organismes <p>Pour les familles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mettre plus de ressources autour des familles • Donner plus d'information pour clarifier les enjeux de la diversité ethnoculturelle • Aviser des changements du nouveau pays | <ul style="list-style-type: none"> • Clarifier la définition de la négligence (aspect de la loi) • Tenir compte des besoins des familles diversifiées | <ul style="list-style-type: none"> • Améliorer les méthodes de travail de l'institution • Trouver différentes façons de préparer les intervenants face à la réalité interculturelle |

ANNEXE A
CERTIFICATION ÉTHIQUE

Groupe en éthique
de la recherche

Piloter l'éthique de la recherche humaine

EPTC 2: FER



Certificat d'accomplissement

Ce document certifie que

Maninder Kaur Bhandal

*a complété le cours : l'Énoncé de politique des trois Conseils :
Éthique de la recherche avec des êtres humains :
Formation en éthique de la recherche (EPTC 2 : FER)*

24 septembre, 2020

ANNEXE B
FORMULAIRE DE CONSENTEMENT POUR LES INTERVENANTS

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

Pour les intervenants

Titre du projet de recherche :

Mobiliser l'approche interculturelle et le parcours migratoire auprès des familles et des intervenants du Centre jeunesse de Montréal dans le contexte de l'application des mesures : points de vue des intervenants et des familles issues de l'immigration.

Étudiant-chercheur

Maninder Kaur Bhandal, Maitrise en Travail Social,

bhandal.maninder_kaur@courrier.uqam.ca

Direction de recherche

Lilyane Rachédi, Ph.D, École de travail social, UQAM (514)-987-3000 poste 7050 et rachedi.lilyane@uqam.ca

Préambule

Nous vous demandons de participer à un projet de recherche qui implique de répondre à un questionnaire. Celui-ci comporte principalement sept questions abordant notamment des questions reliées aux concepts de l'approche interculturelle et du parcours migratoire, les défis ou les obstacles vécus dans l'intervention et ainsi des discussions sur des dossiers des familles. Pour ce faire, des rencontres en individuel, par visioconférence (ZOOM/TEAMS) ou téléphoniques, seront prévues à votre convenance pour un total de 6 rencontres. 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

Le projet d'intervention repose sur la compréhension de l'approche interculturelle et du parcours migratoire comportant un sens vital. Dans la littérature, plusieurs termes sont utilisés pour parler du parcours migratoire : trajet, projet, trajectoire ou processus. De plus, le fait d'étudier le parcours migratoire des individus, ceci nous permet d'avoir un regard sur leur culture et leur histoire personnelle. Concernant l'approche interculturelle, ceci nous permet de mettre l'accent sur les valeurs d'autrui en général.

Comme le contexte actuel de pandémie l'exige, le projet a été adapté en conséquence en matière de respect des mesures sanitaires. Par ailleurs, comme la pandémie fragilise les ménages, le projet d'innover en intervention interculturelle prend alors toute son importance. Comme de fait, la population visée est lourdement affectée par la situation actuelle.

- Objectif 1 : À partir de l'expérience des intervenants, déterminer en quoi l'approche interculturelle est une approche appropriée ou non à l'intervention auprès des familles à l'application des mesures
- Objectif 2 : À partir du point de vue des intervenants, documenter l'usage du parcours migratoire auprès des familles en contexte interculturel du centre jeunesse de Montréal
- Sous-objectif 3 : Discuter des réflexions des familles à l'équipe d'intervenants

Durée prévue du déroulement du projet ;

Le projet d'intervention va se poursuivre de janvier 2021 à avril 2021

Nombre de participants impliqués ; Intervenants

Nous prendrons dans notre volume de cas un maximum de six intervenants en application des mesures pour débiter notre projet.

Population ciblée ;

La sélection inclut les intervenants en application des mesures travaillant auprès des familles en contexte interculturel.

Objectifs poursuivis (hypothèses de recherche)

Mieux comprendre les interventions menées par les professionnels du Centre jeunesse de Montréal en contexte interculturel.

Nature et durée de votre participation

Votre participation consistera essentiellement à prendre part à une entrevue individuelle via un questionnaire, des rencontres, en personne, par visioconférence (ZOOM/TEAMS) ou par téléphone, prévue à intervalle d'une rencontre par semaine ou selon vos disponibilités pour un total de 6 rencontres. Les rencontres seront d'une durée d'environ 1 heure et se dérouleront à un endroit à votre convenance. La rencontre sera animée par une intervenante stagiaire du projet d'intervention. Pendant cette entrevue, vous serez invité à décrire le parcours migratoire, l'utilisation de l'approche interculturelle dans vos interventions, les défis ou les obstacles vécus et ainsi, une brève discussion de vos dossiers. L'étudiante-chercheuse prendra des notes papier pendant le déroulement. Avec votre accord, elle aimerait avoir accès aux dossiers des familles en contexte interculturel. Si jamais vous décidez de vous retirer de l'étude, vos données ne seront pas conservées.

Avantages liés à la participation

Votre participation à ce projet d'intervention vous permettra de contribuer à l'amélioration des interventions auprès des familles immigrantes. Ainsi, de trouver des solutions au besoin concernant les problématiques rencontrées lors de la relation d'aide. De plus, votre participation aidera peut-être les autres organismes à prendre davantage de votre expérience de travail et ainsi de vos outils de travail.

Risques liés à la participation

Compte tenu de la nature de votre implication dans ce projet, il est peu probable que votre participation à cette recherche crée de l'inconfort émotionnel chez vous. Toutefois, vous demeurez libre de ne pas répondre à une question que vous estimez embarrassante sans avoir à vous justifier. Aussi, si vous désirez interrompre ou suspendre momentanément votre participation à cet entretien, vous pourrez le faire en tout temps, sans explication de votre part.

Confidentialité

Toutes les informations issues des dossiers sont des informations de nature privilégiées et confidentielles. La confidentialité des informations recueillies et l'anonymat seront respectés tout au long de la réalisation de cette recherche et lors de la diffusion des résultats (publications, conférence et communications scientifiques). Il est à noter que le chef de service et les intervenants participants auront accès au mémoire final relié à notre projet d'intervention, mais votre nom n'apparaîtra à aucun endroit de ce mémoire.

Toutes les bandes sonores seront effacées dès que le projet d'intervention sera terminé, puis les documents électroniques et papiers seront déchiquetés. Les enregistrements seront détruits dès qu'ils auront été transcrits.

À cette fin, les consignes suivantes seront mises en œuvre :

1. Les données virtuelles ne seront entreposées que sur disque dur (pas de clé amovible ou autre) et accessible seulement à deux personnes : la directrice du projet et l'étudiante-chercheuse.
2. L'information papier sera conservée uniquement dans un classeur verrouillé et accessible uniquement aux personnes concernées, soit la directrice du projet et l'étudiante-chercheuse.
3. Tous les documents relatifs à votre entrevue seront conservés sous clé pour la durée de l'étude.

Utilisation secondaire des données

Acceptez-vous que les données de recherche soient utilisées pour réaliser d'autres projets de recherche dans le même domaine ? Oui : Non :

Ces projets de recherche seront évalués et approuvés par le Comité d'éthique de la recherche de l'UQAM avant leur réalisation. Les données de recherche seront conservées de façon sécuritaire. Afin de préserver votre identité et la confidentialité des données de recherche, vous ne serez identifié que par un numéro de code.

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 Maninder Kaur Bhandal verbalement ; toutes les données vous concernant seront détruites.

Indemnité compensatoire

Aucune indemnité 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 : Lilyane Rachédi, Ph.D, École de travail social, UQAM (514)-987-3000

Poste 7050, rachedi.lilyane@uqam.ca et Maninder Kaur Bhandal, Maitrise en Travail Social,

bhandal.maninder_kaur@courrier.uqam.ca

Droits du participant(e)

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 obtenir des informations concernant les responsabilités de l'équipe de recherche sur le plan de l'éthique de la recherche avec des êtres humains ou pour formuler une plainte, vous pouvez contacter la coordination du CERPE : cerpe.fsh@uqam.ca

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 tel que présenté 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.

Maninder Kaur Bhandal

Prénom Nom

Signature

Date

ANNEXE C
FORMULAIRE DE CONSENTEMENT POUR LES FAMILLES

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

Pour les familles

Titre du projet de recherche :

Mobiliser l'approche interculturelle et le parcours migratoire auprès des familles et des intervenants du Centre jeunesse de Montréal dans le contexte de l'application des mesures : points de vue des intervenants et des familles issues de l'immigration.

Étudiant-chercheur

Maninder Kaur Bhandal, Maitrise en Travail Social,

bhandal.maninder_kaur@courrier.uqam.ca

Direction de recherche

Lilyane Rachédi, Ph.D, École de travail social, UQAM (514)-987-3000 poste 7050 et rachedi.lilyane@uqam.ca

Préambule

Nous vous demandons de participer à un projet de recherche qui implique de répondre à un questionnaire. Ce questionnaire comporte principalement sept questions abordant notamment le parcours migratoire des parents, l'histoire familiale, les pertes vécues par la famille, les défis ou les obstacles vécus et ainsi que les trajectoires des services. Pour ce faire, des rencontres par visioconférence (ZOOM/TEAMS) ou téléphoniques seront prévues à votre convenance pour un total de 5 rencontres par dossier. 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

Le projet d'intervention repose sur la compréhension de l'approche interculturelle et du parcours migratoire comportant un sens vital. Dans la littérature, plusieurs termes sont utilisés pour parler du parcours migratoire : « trajet, projet, trajectoire ou processus ». De plus, le fait d'étudier le parcours migratoire des individus nous permet d'avoir un regard sur leur culture et leur histoire personnelle. Concernant l'approche interculturelle, ceci nous permet de mettre l'accent sur les valeurs d'autrui en général.

Comme le contexte actuel de pandémie l'exige, le projet a été adapté en conséquence en matière de respect des mesures sanitaires. Par ailleurs, comme la pandémie fragilise les ménages, le projet d'innover en intervention interculturelle prend alors toute son importance. Comme de fait, la population visée est lourdement affectée par la situation actuelle.

- Objectif 3 : Saisir comment les familles comprennent les interventions du Centre jeunesse de Montréal, notamment celles entourant le parcours migratoire
- Objectif 4 : Documenter les facteurs qui soutiennent ou freinent la pertinence des interventions en contexte interculturel

Durée prévue du déroulement du projet ;

Le projet d'intervention va se poursuivre de janvier 2021 à avril 2021

Nombre de participants impliqués ;

Un total de 6 dossiers en application des mesures est prévu pour notre projet.

Population ciblée ;

La sélection inclut les dossiers des familles issues de l'immigration à l'application des mesures. À cet effet, pour l'inclusion, le concept d'une personne immigrante est défini par le fait qu'un des deux parents soit né à l'extérieur du Canada.

Objectifs poursuivis (hypothèses de recherche)

Documenter la pertinence de l'usage du parcours migratoire et de l'approche interculturelle dans l'intervention auprès des familles.

Nature et durée de votre participation

Votre participation consistera essentiellement à prendre part à une entrevue individuelle via un questionnaire, des rencontres par visioconférence (ZOOM/TEAMS) ou téléphoniques, prévu à intervalle de 15 jours pour un total de 5 rencontres par dossier. Les rencontres seront d'une durée d'environ 1 heure et se dérouleront du centre jeunesse de Montréal. La rencontre sera animée par l'intervenante stagiaire du projet d'intervention. Pendant cette entrevue, vous serez invité à décrire le parcours migratoire, l'histoire familiale, les pertes vécues par la famille, les défis ou les obstacles vécus et ainsi que les trajectoires des services. L'étudiante-chercheuse prendra des notes papier pendant le déroulement. Si jamais vous décidez de vous retirer de l'étude, vos données ne seront pas conservées.

Avantages liés à la participation

Votre participation à ce projet d'intervention vous permettra de contribuer à l'amélioration des interventions auprès des familles immigrantes. Elle vous donnera l'occasion de ressortir du système avec plus d'outils de travail, mais aussi avec une bonne compréhension du travail des intervenants. Votre participation à ce projet vous permettra aussi de comprendre les objectifs de l'intervention de votre dossier au besoin.

Risques liés à la participation

Compte tenu de la nature de votre implication dans ce projet, il est peu probable que votre participation à cette recherche crée de l'inconfort émotionnel chez vous. Toutefois, vous demeurez libre de ne pas répondre à une question que vous estimez embarrassante sans avoir à vous justifier. Aussi, si vous désirez interrompre ou suspendre momentanément votre participation à cet entretien, vous pourrez le faire en tout temps, sans explications de votre part. En cas de besoins, vous pouvez être dirigé vers les ressources externes en aide, soit les CLSC, ou même les intervenants de l'institution, incluant moi-même, intervenante avec de l'expérience auprès de la clientèle des centres jeunesse ainsi qu'avec les familles immigrantes.

Confidentialité

Toutes les informations issues des dossiers sont des informations de nature privilégiées et confidentielles. La confidentialité des informations recueillies et l'anonymat seront respectés tout au long de la réalisation de cette recherche et lors de la diffusion des résultats (publications, conférence et communications scientifiques). Il est à noter que le chef de service et les intervenants participants auront accès au mémoire final relié à mon projet d'intervention, mais votre nom n'apparaîtra à aucun endroit de ce mémoire.

Toutes les bandes sonores seront effacées dès que la recherche sera terminée, les documents électroniques et papiers seront déchiquetés. Les enregistrements seront détruits dès qu'ils auront été transcrits.

À cette fin, les consignes suivantes seront mises en œuvre :

4. Les données virtuelles ne seront entreposées que sur disque dur (pas de clé amovible ou autre) et accessibles strictement à deux personnes : la directrice du projet, et l'intervenante stagiaire.
5. L'information papier sera conservée uniquement dans un classeur verrouillé et accessible uniquement aux personnes concernées, soit la directrice du projet et l'intervenante stagiaire.
6. Tous les documents relatifs à votre entrevue seront conservés sous clé durant la durée de l'étude

Utilisation secondaire des données

Acceptez-vous que les données de recherche soient utilisées pour réaliser d'autres projets de recherche dans le même domaine ? Oui : Non :

Ces projets de recherche seront évalués et approuvés par un Comité d'éthique de la recherche de l'UQAM avant leur réalisation. Les données de recherche seront conservées de façon sécuritaire. Afin de préserver votre identité et la confidentialité des données de recherche, vous ne serez identifié que par un numéro de code.

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 Maninder Kaur Bhandal verbalement ; toutes les données vous concernant seront détruites.

Indemnité compensatoire

Aucune indemnité 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 : Lilyane Rachédi, Ph.D, École de travail social, UQAM (514)-987-3000

Poste 7050, rachedi.lilyane@uqam.ca et Maninder Kaur Bhandal, Maitrise en Travail Social,

bhandal.maninder_kaur@courrier.uqam.ca

Droits du participant(e)

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 obtenir des informations concernant les responsabilités de l'équipe de recherche sur le plan de l'éthique de la recherche avec des êtres humains ou pour formuler une plainte, vous pouvez contacter la coordination du CERPE: cerpe.fsh@uqam.ca

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 tel que présenté 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.

Maninder Kaur Bhandal

Prénom Nom

Signature

Date

ANNEXE D

QUESTIONNAIRE DES INTERVENANTS

1. Présentez-vous : votre parcours professionnel, depuis quand êtes-vous à l'application des mesures, etc.
2. Quels sont les outils utilisés dans la relation d'aide auprès des familles immigrantes ?
3. Utilisez-vous le parcours migratoire ? Si oui, pourquoi ? Quelle utilité a le parcours migratoire dans l'intervention auprès de vos familles ?
4. Utilisez-vous l'approche interculturelle dans vos interventions, et si oui quelle est son utilité ?
5. De manière générale, parlez-nous de vos dossiers ou des situations en contexte interculturel. (Un cas où l'intervention a été positive à vos yeux et un autre où elle a été un échec)
6. Parlez-nous maintenant concrètement de deux situations (tout en gardant la confidentialité du dossier) où vous avez utilisé les outils de travail comme l'approche interculturelle, le parcours migratoire : explicitiez, qui, quoi, comment, pourquoi, avec qui et les résultats.
7. Finalement, quels sont les défis et les freins de l'usage du parcours migratoire auprès des familles en contexte interculturel ?
8. Pour terminer, si vous aviez un conseil à donner à une jeune professionnelle qui entrerait dans le service, quel conseil lui donneriez-vous pour bien travailler avec les familles immigrantes ?

ANNEXE E

QUESTIONNAIRE DES FAMILLES

Les thèmes abordés concernent notamment le parcours migratoire des parents, leur histoire familiale, les pertes vécues par ses familles, les défis ou obstacles vécus et ainsi les trajectoires des services.

1. Avez-vous quitté votre pays dans les conditions difficiles, avez-vous vécu des pertes (matérielles-familiales-statut socioculturel, etc.) ?
2. Quels étaient des obstacles ou des changements que vous avez vécus (adaptation culturelle, langue, choc culturel) ?
3. Quelles sont les différences de culture entre ici et là-bas ?
4. Parlez-nous un peu de votre parcours migratoire, de votre histoire personnelle (l'histoire familiale, ce qu'elle veut transmettre, la continuité de l'éducation qu'elles-mêmes ont reçue, etc.).
5. Quelles sont les difficultés vécues par le système de la relation d'aide, le rapport aux institutions (la question de discrimination subtile peut être discutée ici) ?
6. Que comprenez-vous du système d'aide mis à votre disposition ? parlez-nous un peu des services mis en place pour vous.
7. Décrivez-nous un peu le fonctionnement familial de votre culture (l'éducation des enfants, les relations de famille, le rôle des parents, etc.).
8. Que comprenez-vous de votre situation actuelle de signalement, et pourquoi ?
9. Selon vous, comment pouvons-nous améliorer la situation actuelle du signalement ?

ANNEXE F

BILAN DES OBJECTIFS D'INTERVENTION : INTERVENANTS

| Objectifs du projet | Documenter l'usage du parcours migratoire auprès des familles | Déterminer en quoi l'approche interculturelle est une approche appropriée ou non à l'intervention |
|----------------------------|--|--|
| Intervenant 1 | 8 | 8 |
| Intervenant 2 | 10 | 10 |
| Intervenant 3 | 10 | 10 |
| Intervenant 4 | 8 | 8 |
| Intervenant 5 | 9 | 9 |
| Intervenant 6 | 8 | 8 |
| Intervenant 7 | 8 | 8 |
| Intervenant 8 | 8 | 8 |
| Intervenant 9 | 9 | 9 |
| Intervenant 10 | 10 | 10 |
| Intervenant 11 | 10 | 10 |

ANNEXE G

BILAN DES OBJECTIFS D'INTERVENTION : FAMILLES

| Objectifs du projet | Saisir comment les familles comprennent les interventions, notamment celles entourant le parcours migratoire | Documenter les facteurs qui soutiennent ou freinent la pertinence des interventions |
|----------------------------|---|--|
| Famille 1 | 10 | 10 |
| Famille 2 | 7 | 7 |
| Famille 3 | 10 | 10 |
| Famille 4 | 9 | 9 |
| Famille 5 | 8 | 8 |
| Famille 6 | 10 | 10 |

BIBLIOGRAPHIE

- Abou, S. (1977). *Contribution à l'étude de la nouvelle immigration libanaise au Québec : adaptation, intégration, acculturation*. Centre international de recherche sur le bilinguisme.
- Abou, S. (2006). L'intégration des populations immigrées. *Revue européenne des sciences sociales. European Journal of Social Sciences*, XLIV (135), 79-91. <https://doi.org/10.4000/ress.256>
- Allard, A. (2020, 26 mars). COVID-19 : « Les travailleurs sociaux n'ont pas tous besoin d'être sur le terrain », dit le ministre Carmant. *Le Soleil*. <https://www.lesoleil.com/actualite/sante/covid-19-les-travailleurs-sociaux-nont-pas-tous-besoin-detre-sur-le-terrain-dit-le-ministre-carmant-ff0b64420804cf3676a46429787357f3>
- Alvarado, E. (1993). Les jeunes des communautés culturelles. *Santé mentale au Québec*, 18(1), 211-226. <https://doi.org/10.7202/032256ar>
- Amin, A. (2012). Stratégies identitaires et stratégies d'acculturation : deux modèles complémentaires. *Alterstice*, 2(2), 103-116.
- Ashburner, J., Vickerstaff, S., Beetge, J. et Copley, J. (2016). Remote versus face-to-face delivery of early intervention programs for children with autism spectrum disorders: Perceptions of rural families and service providers. *Research in Autism Spectrum Disorders*, 23, 1-14. <https://doi.org/10.1016/j.rasd.2015.11.011>
- Aumont, G. (1994). *Avec les familles immigrantes - Guide d'intervention*. Gouvernement du Québec. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/1998/98-265.pdf>
- Bader, D. et Fibbi, R. (2012). *Les enfants de migrants : un véritable potentiel*. Commission Éducation et Migration de la Conférence suisse des directeurs de l'instruction publique. https://doc.rero.ch/record/29065/files/les_enfants_de_migrants.pdf
- Baileux, A. (2006). L'entrée en enseignement professionnel au Québec : l'apport du processus migratoire à la lecture d'un mouvement de passage. *CARRIÉROlogie*, 603-627.
- Balty, C. (2018). *Démarche interculturelle : comment mieux faire, ensemble et différents ?* Youmanity. <https://www.youmanity.org/demarche-interculturelle-comment-mieux-faire-ensemble-et-differents/>
- Barrette, C. Gaudet, E. et Lemay D. (1996). La communication interculturelle. Dans M. Abdallah Pretceille (dir.), *Guide de communication interculturelle* (2^e éd., p.138-155). Éditions du Renouveau Pédagogique.
- Barrier, C. (1963). Mead, George Herbert, L'Esprit, le Soi et la Société. *Revue française de sociologie*, 4(4), 461-463.
- Bationo, N. J.-C., Choquette, M., Souissi, S. et Duhaime, G. (2018). *Immigration – Petite Enfance – Capitale Nationale, N° 6, avril 2018*. Centre multiethnique du Québec. <https://www.centremultiethnique.com/ewExternalFiles/IPECN%20No6%20Avril%202018.pdf>

- Battaglini, A. et Gravel, S. (1998). *L'approche interculturelle d'après la perspective de Margalit Cohen-Émerique*. Régie Régionale de la Santé et des services sociaux de Montréal-Centre, Direction de la santé publique.
- Beausoleil, C., Jemilil, N., et Sánchez Loyola, S. N. (2020). *Fiche synthèse sur l'immigration au Québec – 2019*. Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration. http://www.mifi.gouv.qc.ca/publications/fr/recherches-statistiques/FICHE_syn_an2019.pdf
- Bélanger, M. (2002). L'intervention interculturelle : une recherche de sens et un travail du sens. *Service social*, 49(1), 70-93. <https://doi.org/10.7202/006878ar>
- Belhocine, N. (2009). Fais comme chez toi, mais n'oublie pas que tu es chez moi. Dans *Le Jumelé*. http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:pAEDBtA1roEJ:tcric.qc.ca/images/publications/le-jumele/Le_Jumele__hiver_2009.pdf+&cd=2&hl=en&ct=clnk&gl=ca
- Béliveau, D. (2011). *L'utilisation des logiciels sociaux et de la visioconférence Web pour développer la présence sociale et favoriser la collaboration entre pairs en formation à distance*. Collège de Rosemont. <https://cegepadistance.ca/wp-content/uploads/2013/01/Utilisation-des-logiciels-sociaux-et-de-la-visioconf%0%92rence-Web.pdf>
- Bergeron, H. (2018). *Le système de protection de la jeunesse au Québec - Bibliothèque de l'Assemblée nationale du Québec*. <http://www.bibliotheque.assnat.qc.ca/fr/en-bref-notes-d-information-de-la-bibliotheque/l-economie-sociale-au-quebec/4784-le-systeme-de-protection-de-la-jeunesse-au-quebec>
- Berry, J. W. (1997). Immigration, acculturation, and adaptation. *Applied Psychology*, 46(1), 5-34. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.1997.tb01087.x>
- Berry, J. W. (2001). A psychology of immigration. *Journal of Social Issues*, 57(3), 615-631. <https://doi.org/10.1111/0022-4537.00231>
- Berry, J. W. et Kingston, A. (1974). Psychological aspects of culture pluralism: unity and identity reconsidered. *Topics in Culture Learning*, 2, 17-22.
- Berry, J.W., Poortinga, Y.H., Segall, M. et Dasen, P.R. (2002). *Cross-cultural psychology: research and applications* (2nd ed.). Cambridge University Press.
- Bérubé, L. (2004). *Parents d'ailleurs, enfants d'ici : dynamique d'adaptation du rôle parental chez les immigrants*. Presses de l'Université du Québec.
- Bétrisey, C., Tétrault, S., Piérart, G. et Desmarais, C. (2014). Les mesures de soutien privilégiées par les parents immigrants d'un enfant mineur qui présente des besoins spéciaux : une étude de la portée. *Service social*, 60(2), 29-52. <https://doi.org/10.7202/1027989ar>
- Blais, É. (2014, juin). *La population immigrante à Laval*. Agence de la santé et des services sociaux de Laval. http://www.lavalensante.com/fileadmin/internet/ciss_laval/Documentation/Sante_publique/Bulletin_Selection_Sante_Laval/2014/SSL_juin_immigration_VF.pdf

- Boatswain-Kyte, A., Esposito, T. et Trocmé, N. (2022). Impacts of race on family reunification: A longitudinal study comparing exits from Quebec's child welfare system. *Child Abuse & Neglect*, 125. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2022.105483>
- Boatswain-Kyte, A., Trocmé, N., Esposito, T. et Fast, E. (2022). Child protection agencies collaborating with grass-root community organizations: Partnership or tokenism? *Journal of Public Child Welfare*, 16(3), 349-375. <https://doi.org/10.1080/15548732.2021.1891184>
- Boatswain-Kyte, A., Shah, K. et Ou Jin Lee, E. (2021). Anti-racist education in social work: An exploration of required undergraduate social work courses in Quebec. *Canadian Social Work Review*, 38(2), 141-157. <https://doi.org/10.7202/1086123ar>
- Boldt, I. (2009). *Explorer l'utilité des groupes d'entraide : La participation à un groupe d'entraide améliore-t-elle la santé mentale ?* Le Bloc-Notes. <https://www.leblocnotes.ca/node/3234>
- Boogaard, K. (2019, 4 juin). Calmez votre anxiété en apprenant à gérer vos mécanismes de défense. *Trello*. <https://blog.trello.com/fr/mecanismes-de-defense>
- Bouchard, C. (2019). Bilan de la DPJ : hausse de 6,2 % des signalements. *Le Journal de Québec*. <https://www.journaldequebec.com/2019/09/25/bilan-de-la-dpj-hausse-de-62-des-signalements>
- Bourgault-Coté, G. (2006, 27 septembre). Le Centre jeunesse de Montréal dévoile son bilan annuel - Parents toxicomanes, enfants négligés. *Le Devoir*. <https://www.ledevoir.com/politique/regions/119148/le-centre-jeunesse-de-montreal-devoile-son-bilan-annuel-parents-toxicomanes-enfants-negliges>
- Bourgeault, G. (2003). L'intervention sociale comme entreprise de normalisation et de moralisation : peut-il en être autrement ? À quelles conditions ? *Nouvelles pratiques sociales*, 16(2), 92-105. <https://doi.org/10.7202/009845ar>
- Bourgon, M. et Gusew, A. (2007). L'intervention individuelle en travail social. Dans J. P. Deslauriers et Y. Hurtubise (dir.), *Introduction au travail social* (2e éd., p. 121-141). Presses de l'Université Laval.
- Bourque, R., Gravel, S., Battaglini, A., Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre (Québec), Direction de la santé publique et CLSC Bordeaux-Cartierville. (2000). *Soutien parental et stimulation infantile en milieu pluriethnique*. Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre, Direction de la santé publique.
- Boyer, J.-D. (2016). La sociologie d'Émile Durkheim. Une transposition manquée de la méthode des sciences de la nature. *Revue des sciences sociales*, 56, 118-125. <https://doi.org/10.4000/revss.420>
- Breton, D. L. (2012). *L'interactionnisme symbolique*. Presses Universitaires de France. <https://doi.org/10.3917/puf.lebre.2012.03>
- Burdeus-Domingo, N., Brisson, A. et Leanza, Y. (2020). L'évaluation psychologique avec interprète : une pratique en 3 phases (l'avant — le pendant — l'après). *Santé mentale au Québec*, 45(2), 61-78. <https://doi.org/10.7202/1075388ar>

- Bureau de la vie étudiante. (2016). *Choc culturel et adaptation*. Université de Laval.
<https://www.bve.ulaval.ca/etudiants-et-rangers/vivre-a-quebec/choc-culturel-et-adaptation/>
- Caillou, A. (2020, 8 février). « La pire réforme de la santé ». *Le Devoir*.
<https://www.ledevoir.com/societe/sante/572542/la-pire-reforme-de-la-sante>
- Caillou, A. et Pineda, A. (2019, 2 mai). La mort tragique d'une fillette de Granby secoue tout le Québec. *Le Devoir*. <https://www.ledevoir.com/societe/553361/fillette-tuee-a-granby>
- CAPRES. (2019). *Choc culturel, de quoi parle-t-on ?* <https://www.capres.ca/dossiers/etudiants-internationaux/choc-culturel-de-quoi-parle-t-on-notion-cle/>
- Centre jeunesse de Montréal. (2003). *Guide d'évaluation des capacités parentales : adaptation du guide de Steinhauer* (2^e éd.).
<http://www.santecom.qc.ca/Bibliothequevirtuelle/santecom/35567000065695.pdf>
- Chagnon, J. (2013, 20 mars). *Migrations : internationales, 2010 et 2011*. Statistique Canada.
<https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/91-209-x/2013001/article/11787-fra.htm>
- Chalifoux, J.-J. (2005). Culture : une notion polémique ? *Service social*, 42(1), 11-23.
<https://doi.org/10.7202/706597ar>
- Charbonneau, J. et Germain, A. (2003). Les banlieues de l'immigration. *Recherches sociographiques*, 43(2), 311-328. <https://doi.org/10.7202/000540ar>
- Chiasson, M. et Baillargeon, L. (2017, septembre). Espace-mémoire : résumé de l'entrevue réalisée avec l'équipe transculturelle de l'Hôpital Jean-Talon. <https://ciuss-centresudmtl.gouv.qc.ca/sites/ciusscsmtl/files/media/document/CliniqueTransculturelleJeanTalonEntrevue.pdf>
- Chicha, M.-T. et Charest, É. (2013, avril). *Le Québec et les programmes d'accès à l'égalité : un rendez-vous manqué ? Analyse critique de l'évolution des programmes d'accès à l'égalité depuis 1985*. Centre d'études ethniques des universités montréalaises.
<https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/23564/PAE%20Chicha%20et%20Charest%2030%20avril%202013.pdf?sequence=1>
- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal. (s.d.). *La protection des enfants au Québec au fil du temps : chronologie des événements marquants de la Loi sur la protection de la jeunesse*.
http://www.lavalensante.com/fileadmin/internet/ciuss_laval/Soins_et_services/Protection_de_la_jeunesse/LigneTemps_VF2.pdf
- CIUSSS. (2021, 4 mai). Signalement en protection de la jeunesse -DPJ. *Centre intégré de santé et de services sociaux de la Gaspésie*. <https://www.ciuss-gaspesie.gouv.qc.ca/soins-et-services/signalement-en-protection-de-la-jeunesse-dpj/>
- Cloutier, E. (2017, 19 septembre). Les signalements en hausse à la DPJ dans les familles d'immigrants. *Le Journal de Québec*. <https://www.journaldequebec.com/2017/09/19/les-signalements-en-hausse-a-la-dpj-dans-les-familles-dimmigrants>

- Coalition Solidarité Santé (s.d.). *Reforme Barrette : Une énième réforme pour réduire le système public de santé et de services sociaux au profit du privé*. <https://cssante.com/reforme-barrette/>
- Code de déontologie des membres de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec de 2021*. RLRQ c C-26, r. 286. (2021). Récupéré de <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cr/C-26,%20r.%20286%20/>
- Cohen-Émerique, M. (1993). L'approche interculturelle dans le processus d'aide. Dans S. Gravel et A Battaglini (Dir.), *Culture, santé et ethnicité vers une santé publique pluraliste* (p.71-91). Régie régionale de la Santé et des Services sociaux Montréal-Centre. <http://www.santecom.qc.ca/Bibliothequevirtuelle/santecom/35567000068673.pdf>
- Cohen-Émerique, M. (1993). L'approche interculturelle dans le processus d'aide. *Santé mentale au Québec*, 18(1), 71-91. <https://doi.org/10.7202/032248ar>
- Cohen-Emerique, M. (2015). Étude des pratiques des travailleurs sociaux en situations interculturelles. *Forum : revue de la recherche en travail social*, 146, 21-34. http://doc.iut2.upmf-grenoble.fr/Forum/Forum_146.pdf#page=23
- Cohen-Emerique, C.-E., Margalit et Rothberg, A. (2015). *Politiques et interventions sociales*. Presses de l'EHESP.
- Collège de Rosemont et El-Hage, H. (2019). *Les violences basées sur l'honneur. Prévenir et agir efficacement : actes du colloque*. Les publications du Collège de Rosemont. https://www.crosemont.qc.ca/wp-content/uploads/2019/02/livre_actes_colloque_violence_honneur_version4.pdf
- Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains - UQAM. (2021). *Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains*. <https://cerpe.uqam.ca/>
- Connolly, M., Crichton-Hill, Y. et Ward, T. (2006). *Culture and child protection: reflexive responses*. Jessica Kingsley Publishers.
- Conseil Scolaire Centre-Nord. (s.d.) *Parcours migratoire – Enseigner aux élèves réfugiés en situation de grand retard scolaire. Pour un milieu inclusif... au secondaire*. [Site Web, consulté le 3 août 2020] <http://www.enseignerauxrefugies.ca/personne-refugiee/parcours-migratoire>
- Corneloup, J. (2002). 4. Le paradigme fonctionnaliste, structurel et déterministe. Dans J. Corneloup, *Les théories sociologiques de la pratique sportive* (p. 87-112). Presses Universitaires de France.
- Côté, I. et Lessard, G. (2009). De l'invisible au visible : les enfants exposés à la violence conjugale. *Interventions*, 131, 118-127. https://revueintervention.org/wp-content/uploads/2020/05/intervention_131_11._de_linvisible.pdf
- Croteau, K. (2019). *Parentalité du point de vue de mères innues et sécurisation culturelle en protection de la jeunesse : nin, nishutshisshiu, nitinniun mak nitauassimat* [thèse de doctorat, Université de Montréal]. Papyrus.

https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/23503/Croteau_Karine_2019_t_hese.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Culturalisation (s.d.). Dans *Universalis*. <https://www.universalis.fr/dictionnaire/culturalisation/>

Cyrulnik, B. (2000). *Un merveilleux malheur*. Éd. Odile Jacob.

Cyrulnik, B. (2011). Préface. Dans R. Coutanceau (Dir.), *Violence et famille : Comprendre pour prévenir* (pp. IX-XI). Dunod. <https://doi.org/10.3917/dunod.couta.2011.01.0000c>

Demorgon, J. et Lipansky, E. M. (1999). *Guide de l'interculturel en formation*. Éd. Retz.

Désy, M., Battaglini, A., Bastien, R. (2007). *Mesure de l'intensité nécessaire à l'intervention auprès des jeunes immigrants et leur famille : Centre jeunesse de Montréal et Centre de la jeunesse et de la famille Batschaw*. Direction de santé publique : Agence de la santé et des services sociaux de Montréal.

Directeurs de la protection de la jeunesse et directeurs provinciaux. (2018). *La cause des enfants tatoués sur le cœur*. <https://ciusssmq.ca/telechargement/873/bilan-dpj-2018-regional-complet>

Dutrénit, J.-M. (2005). Déterminisme ou liberté ? Paradigmes scientifiques et intervention sociale. *Service social*, 42(3), 103-136. <https://doi.org/10.7202/706633ar>

El-Hage, H. (2018). *Intervention en contexte de diversité au collégial : Guide à l'intention des intervenants de première ligne*. http://www.sherpa-recherche.com/wp-content/uploads/Intervention_contexte_diversite_collegial.pdf

Fontaine, Z. I.-. (2016, 26 août). *Dans quels pays les enfants ne vont-ils pas à l'école ? La réponse en carte*. Radio-Canada. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/798228/education-enfants-non-scolarises-afrique-conflit-refugies-filles>

Fortin, S. et Legault, G. (2005). Modes de résolution de problèmes des jeunes familles immigrantes : résultats de recherche. *Service social*, 43(2), 97-127 (publication originale 1994). <https://doi.org/10.7202/706659ar>

Fourot, A.-C. (2011). Immigrants en banlieue et politiques publiques municipales : le cas lavallois (Québec, Canada). *Canadian Public Administration*, 54(1), 97-119. <https://doi.org/10.1111/j.1754-7121.2011.00162.x>

Fourot, A.-C. (2013). *L'intégration des immigrants : Cinquante ans d'action publique locale*. Les Presses de l'Université de Montréal.

Gagnon, É. (2011). *Approche interculturelle et protection de la jeunesse : application du processus de médiation interculturelle auprès de familles issues de l'immigration en centre jeunesse* [essai critique, Université de Montréal]. Papyrus. https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/6217/Gagnon_Edith_2011_essai.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gaudet, É. (2015). *Relations interculturelles* (3^e éd.). Chenelière.

- Genopro. (s. d.). *Introduction au génogramme*. <https://genopro.com/fr/genogramme.aspx>
- Gervais, C. (2008). *Paternité et immigration : Développement de la relation père-nourrisson dans un contexte d'allaitement maternel chez des pères récemment immigrés du Maghreb*. Université du Québec en Outaouais. Récupéré de http://di.uqo.ca/id/eprint/370/1/Gervais_Christine_2008_essai.PDF
- Gouin-Bonenfant, M., Montgomery, C. et Bourassa-Dansereau, C. (dir.). (2017). *Mobilités internationales et intervention interculturelle. Théories, expériences et pratiques*. Québec, Presses de l'Université du Québec, coll. Communication, 310 p., gloss. *Anthropologie et Sociétés*, 41(3), 342. <https://doi.org/10.7202/1043055ar>
- Gouvernement du Québec. (2022). *Suivi de la commission Viens*. <https://www.quebec.ca/gouvernement/portrait-quebec/premieres-nations-inuits/commission-viens>
- Gouvernement du Québec. (2020). *Faire un signalement au directeur de la protection de la jeunesse (DPJ)*. <https://www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/aide-et-soutien/faire-un-signallement-au-dpj/motifs-de-signallement/>
- Gouvernement du Québec. (2020). *Intervention du DPJ à la suite d'un signalement*. <https://www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/aide-et-soutien/intervention-du-dpj-a-la-suite-d-un-signallement>
- Government of Canada. (2017, 25 octobre). *The Daily — Immigration and ethnocultural diversity: Key results from the 2016 Census*. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/171025/dq171025b-eng.htm?indid=14428-1&indgeo=0>
- Gouvernement du Canada. (2018, 25 juillet). *Statut des générations : les enfants nés au Canada de parents immigrants*. https://www12.statcan.gc.ca/nhs-enm/2011/as-sa/99-010-x/99-010-x2011003_2-fra.cfm
- Gouvernement du Québec. (2012). *Les familles immigrantes au Québec*. https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/Famille/chiffres-famille-quebec/bulletin_quelle_famille/Pages/print-2016-vol4-no1.aspx
- Gratton, D. (2012). *Préoccupations et attentes en réadaptation physique dans des contextes pluralistes : vers un cadre théorique interculturel* [thèse de doctorat, Université de Montréal]. Papyrus. https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/10790/Gratton_Danielle_2012_these.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Gratton, D., Rocher, F. et White, B. W. (2014). *Les conditions de l'inclusion en contexte interculturel*. LABRI/Université de Montréal. <https://cidaq.uqam.ca/wp-content/uploads/2019/03/WhiteGrattonRocherConditionsInclusion.pdf>
- Gravel, S., Battaglini, A., Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre (Québec) et Unité écologie humaine et sociale. (2000). *Culture, santé et ethnicité : vers une santé publique pluraliste*. Montréal : Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre, Direction de la santé publique.

- Guilbert, L. (2005). L'expérience migratoire et le sentiment d'appartenance. *Ethnologies*, 27(1), 5-32.
<https://doi.org/10.7202/014020ar>
- Hassan, G. et Rousseau, C. (2007). La protection des enfants : enjeux de l'intervention en contexte interculturel. *Association pour la recherche interculturelle*, 45, 37-50.
<https://docplayer.fr/17393295-La-protection-des-enfants-enjeux-de-l-intervention-en-contexte-interculturel.html>
- Heinich, N. (2019). La réception américaine de Frame Analysis d'Erving Goffman. *Revue française de sociologie*, 60(2), 225-238.
- Helly, D., Vatz-Laaroussi, M. et Rachedi, L. (2001, mars). *Transmission culturelle aux enfants par de jeunes couples immigrants*. Montréal, Québec, Sherbrooke. Immigration et Métropoles.
- Hernandez, S. (2007). *Les hommes immigrants et leur vécu familial : impact de l'immigration et intervention*. Centre de santé et de services sociaux de la Montagne. http://epe.lac-bac.gc.ca/100/200/302/409/csss/montagne/centre_recherche_formation/serie/n15/rapint_hommes_immigrants.pdf
- Holley, P. et Jedwab, J. (2019). *Welcoming immigrants and refugees to Canada: the role of municipalities. Toolkit for inclusive municipalities in Canada and beyond*. Canadian Commission for UNESCO.
- Immigration, francisation et intégration Québec. (2018). *Services offerts par les partenaires du Ministère*.
<https://services.immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/partenaires/services-offerts.php>
- Immigration, Francisation et Intégration. (2018). *Immigration Québec - Archives de l'année 2018*.
<http://www.immigrationquebec.gouv.qc.ca/fr/informations/actualites/actualites-2018/index.html>
- Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada. (2022, 14 février). Un nouveau plan en matière d'immigration pour combler les pénuries de main-d'œuvre et favoriser la croissance de l'économie canadienne [communiqué de presse]. Gouvernement du Canada.
<https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/nouvelles/2022/02/un-nouveau-plan-en-matiere-dimmigration-pour-combler-les-penuries-de-mainduvre-et-favoriser-la-croissance-de-leconomie-canadienne.html>
- Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada. (2020, 30 octobre). *Rapport annuel au Parlement sur l'immigration*. <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/publications-guides/rapport-annuel-parlement-immigration-2020.html>
- INM. (2020, mai). *Commission sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse. Synthèse des 42 forums régionaux*.
https://www.csdepj.gouv.qc.ca/fileadmin/Fichiers_clients/Documents_deposes_a_la_Commission/P-332_Synthese_Forum_CSDEPJ.pdf
- Institut national de santé publique du Québec (INSPQ). (2021). Contexte de vulnérabilité : Femmes immigrantes. *Trousse média sur la violence conjugale*. Gouvernement du Québec.
<https://www.inspq.qc.ca/violence-conjugale/comprendre/contextes-de-vulnerabilite/femmes-immigrantes>

- Jocelin, M.-L. (2021, 21 janvier). *Commission Laurent : Les Autochtones sont les mieux placés pour protéger leurs enfants*. Radio-Canada. <https://ici.radio-canada.ca/espaces-autochtones/1753416/commission-laurent-autochtones-protection-jeunesse>
- Jodelet, D. (2003). 1. Représentations sociales : un domaine en expansion. Dans D. Jodelet (éd.), *Les représentations sociales* (pp. 45-78). Presses Universitaires de France. <https://doi.org/10.3917/puf.jodel.2003.01.0045>
- Jodelet, D. (2018, 18 mai). *Représentations sociales : un domaine en expansion*. Les classiques de sciences sociales. http://classiques.uqac.ca/contemporains/jodelet_denise/representations_soc_domaine_en_expansion/representations_soc_domaine_en_expansion_texte.html
- Joyal, R. (1994). Les familles et l'État : une histoire à suivre. *Cap-aux-Diamants : la revue d'histoire du Québec*, 39, 18-21.
- Joyal, R. et Provost, M. (2005). La Loi sur la protection de la jeunesse de 1977. Une maturation laborieuse, un texte porteur. *Les Cahiers de droit*, 34(2), 635-677. <https://doi.org/10.7202/043224ar>
- Kanouté, F. (2002). Profils d'acculturation d'élèves issus de l'immigration récente à Montréal. *Revue des sciences de l'éducation*, 28(1), 171-190. <https://doi.org/10.7202/007154ar>
- Kanouté, F. (2007). Intégration sociale et scolaire des familles immigrantes au Québec. *Informations sociales*, n° 143(7), 64-74.
- Kanouté, F. et Lafortune, G. (2011). La réussite scolaire des élèves d'origine immigrée : réflexions sur quelques enjeux à Montréal. *Éducation et francophonie*, 39(1), 80-92. <https://doi.org/10.7202/1004331ar>
- Kanouté, F., Vatz Laaroussi, M., Rachédi, L. & Tchimou Doffouchi, M. (2008). Familles et réussite scolaire d'élèves immigrants du secondaire. *Revue des sciences de l'éducation*, 34(2), 265-289. <https://doi.org/10.7202/019681ar>
- Laaroussi, M. V. (2000). L'histoire des familles immigrantes : un enjeu pour l'intervention sociale dans les régions du Québec. *Nouveaux cahiers de la recherche en éducation*, 7(3), 457-482. <https://doi.org/10.7202/1016931ar>
- Labonté, M.-H. (2010). *La protection de la jeunesse vue par des parents réfugiés : la famille au cœur de la protection de la jeunesse* [mémoire de maîtrise, Université Laval]. Corpus. <http://hdl.handle.net/20.500.11794/22222>
- Lacharité, C. et Gagnier, J.-P. (dir.). (2009). *Comprendre les familles pour mieux intervenir*. Chenelière éducation.
- Lambert, A. (2013). *La gestion des risques en protection de l'enfance : logiques d'action et quête de sens*. Presses de l'Université du Québec.

- Lanctot, A. (2020). Jade Bourdages et Nicolas Sallée. La DPJ et le contrôle de la jeunesse. *Liberté – Art et politique*.
http://www.revueliberte.ca/article/1519/Jade_Bourdages_et_Nicolas_Sall%C3%A9e_Le_DPJ_et_le_contr%C3%B4le_de_la_jeunesse
- Larose, F. (1993). L'approche interculturelle auprès de réfugiés et de nouveaux immigrants, par M. Chiasson-Lavoie, N. Théorêt, M. Gagnon, M. Cantin, J.J. Doricent, G. Azevedo et G. Roy, Montréal, Centre de services sociaux du Montréal métropolitain, 1992. *Service social*, 42(1), 154-157. <https://doi.org/10.7202/706606ar>
- Laurin, I., Guay, D., De Blois, S., Dufour, S., Lord, M., Lavergne, C. et Rufagari, M-C. (2019). *Les ateliers Espace Parents sur le rôle parental en contexte d'immigration : évaluation d'implantation de la collaboration entre les organismes communautaires ayant une mission d'accueil et d'intégration des nouveaux arrivants, et les CLSC*. Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal. <http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/3749092>
- Lavergne, C. (2017). *Defi_Jeunesse- Revue professionnelle du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal Jeunes en difficulté*. Gouvernement du Québec. http://tcri.qc.ca/images/publications/volets/volet-jeunes/2017/Actes_RN_ICI_ENJEU-mai_2017-Documents-internes/Defi_Jeunesse.pdf
- Lavergne, C. et Dufour, S. (2020). Les familles issues de la diversité culturelle et la protection de la jeunesse au Québec : constats et recommandations. Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse.
https://www.csdepj.gouv.qc.ca/fileadmin/Fichiers_clients/Documents_deposes_a_la_Commission/P-068_Recommandations_Constats_Familles_diversite_culturelle_PJ_Lavergne_Dufour.pdf
- Lavergne, C., Dufour, S., Trocmé, N. et Larrivée, M.-C. (2008). Visible minority, aboriginal, and caucasian children investigated by Canadian Protective Services. *Child Welfare*, 87(2), 59-76.
- Lazure, G., Benazera, C. et Centre de santé et de services sociaux de la Vieille-Capitale. (2006). *Devenir parent au Québec : le parcours des familles immigrantes dans la région de Québec*. Centre de santé et de services sociaux de la Vieille-Capitale.
- Leanza, Y., Boilard, A. (2007). *alterstice-revue.internationale.de.la.recherche.interculturelle-vol1..n-1.pdf*.
<http://www.cohen-amerique.fr/medias/files/alterstice-revue.internationale.de.la.recherche.interculturelle-vol1..n-1.pdf>
- Lecomte, A.M. (2019, 5 novembre). *Les intervenants de la DPJ manquent de formation, dénonce une experte*. Radio-Canada. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1376918/direction-protection-jeunesse-commission-laurent-delphine-collin-vezina-traumatisme>
- Le Gall, J. (2003). Le rapport à l'islam des musulmanes shi'ites libanaises à Montréal. *Anthropologie et Sociétés*, 27(1), 131-148. <https://doi.org/10.7202/007005ar>
- Le Gall, J. (2005). Familles transnationales : bilan des recherches et nouvelles perspectives. *Les Cahiers du Gres*, 5(1), 29-42. <https://doi.org/10.7202/010878ar>

- Le monde de l'autre. (2018, 21 mai). L'importance de la diversité culturelle en 5 points. *Le monde de l'autre*. <https://lemondedelautre.org/diversite-culturelle/>
- LeBrun, A. Hassan, G. et Boivin, M. (2019). Évaluation du Service de consultation interculturelle du Centre jeunesse de Montréal – Institut universitaire : sa contribution à la pratique, du point de vue des intervenantes. *Nouvelles pratiques sociales*, 30(2), 249-267. <https://doi.org/10.7202/1066112ar>
- Lecomte, J. (2005). Les caractéristiques des tuteurs de résilience. *Recherche en soins infirmiers*, 82(3), 22-25.
- Legault, G. et Fronteau, J. (2008). Les mécanismes d'inclusion des immigrants et des réfugiés. Dans G. Legault et L. Rachédi, *L'intervention interculturelle* (2^e éd.) (p. 43-66). Gaëtan Morin.
- Legault, G. et Rachédi, L. (2008). *L'intervention interculturelle* (2^e éd). Gaëtan Morin.
- Legault, G. et M. Lafrenière. (1992). Situations d'incompréhensions interculturelles dans les services sociaux: problématique. *Santé mentale au Québec*, 17(2), 113-132.
- LégisQuébec. (2021). *Loi sur la protection de la jeunesse*. <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/P-34.1>
- Li, J. (2001). Expectations of Chinese immigrant parents for their children's education: the interplay of Chinese tradition and the Canadian context. *Canadian Journal of Education / Revue canadienne de l'éducation*, 26(4), 477-494. <https://doi.org/10.2307/1602178>
- Lindsay, S., King, G., Klassen, A. F., Esses, V. et Stachel, M. (2012). Working with immigrant families raising a child with a disability: challenges and recommendations for healthcare and community service providers. *Disability and Rehabilitation*, 34(23), 2007-2017. <https://doi.org/10.3109/09638288.2012.667192>
- Mailloux, A., Richard, M., Chater, F. et Bourdeau, F. (2018). *Immigration 101. Connaître status, trajectoires et vécus migratoires pour adapter ses interventions. Cahier du participant*. http://tcri.qc.ca/images/publications/volets/volet-formation/2018/cahier_participant_immigration_101_juin_2018.pdf
- Malboeuf, M.-C. (2011, 6 décembre). Immigration : la DPJ entre deux feux. *La Presse*. <https://www.lapresse.ca/actualites/201112/05/01-4474932-immigration-la-dpj-entre-deux-feux.php>
- Malboeuf, M.-C. (2011, 7 décembre). DPJ et immigration : réconcilier deux mondes. *La Presse*. <https://www.lapresse.ca/actualites/education/201112/07/01-4475328-dpj-et-immigration-reconcilier-deux-mondes.php>
- Mansour, W. et Posca, J. (2020, 4 juin). Qu'est-ce que le racisme systémique ? *Institut de recherche et d'informations socioéconomiques*. <https://iris-recherche.qc.ca/blogue/qu-est-ce-que-le-racisme-systemique>

- Marquis, M.-P. (2017). *Médiation familiale et expériences de couples immigrants au Québec : le parcours migratoire comme support à la médiation* [Mémoire de maîtrise, Université du Québec à Montréal]. Archipel. <https://archipel.uqam.ca/11408/1/M15412.pdf>
- Marquis, M.-P. (2018). *Médiation familiale et expériences de couples immigrants au Québec : le parcours migratoire comme support à la médiation* [mémoire de maîtrise, Université du Québec à Montréal]. Archipel. <http://archipel.uqam.ca/id/eprint/11408>
- Mascary, S. (2017). *La prise en compte de l'interculturel en milieu scolaire : regards, enjeux et stratégies* [mémoire de maîtrise, Université du Québec à Montréal]. Archipel. <http://archipel.uqam.ca/id/eprint/9520>
- Mayhew, M. (2018, avril). *Adaptation et acculturation : les soins aux enfants néo-canadiens*. Les soins aux enfants néo-canadiens : guide pour les professionnels de la santé œuvrant auprès des familles immigrantes et réfugiées. <https://www.enfantsneocanadiens.ca/culture/adaptation>
- Mercier, C. et Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec. (2012). *Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux*. Montréal : OTSTCFQ.
- MIFI - Diversité ethnoculturelle au Québec. (2016). <http://www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca/fr/diversite-ethnoculturelle/index.html>
- Migration. (2012). Dans *CNRTL*. <https://www.cnrtl.fr/definition/migration>
- Mokoukolo, R. et Pasquier, D. (2008). Stratégies d'acculturation : cause ou effet des caractéristiques psychosociales ? L'exemple de migrants d'origine algérienne. *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale, Numéro 79(3)*, 57-67. <https://doi.org/10.3917/cips.079.0057>
- Moins, A. (2016, 31 mars). *Parentification, quand la relation parent enfant est inversée*. Alexandra MOINS, Psychologue clinicienne. <https://www.psychologue-frejus.fr/therapie-familiales/parentification-quand-la-relation-parent-enfant-est-inversee/>
- Montgomery, C. Bourrasa-Dansereau, C. (2017), Mobilité internationale et intervention interculturelle. Dans C. Montgomery et C. Agbobli, *Mobilité internationale et intervention interculturelle* (p.10-23). Presses de l'Université du Québec.
- Montréal en statistiques. (2020, janvier). *Coup d'œil sur la population immigrante : agglomération de Montréal*. http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/PAGE/MTL_STATS_FR/MEDIA/DOCUMENTS/POPULATION%20IMMIGRANTE%202020.PDF
- Moreau, S. (2012). *Rapport d'activités et de gestion 2011-2012*. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. https://www.cdpdj.qc.ca/storage/app/media/publications/RA_2011_2012.pdf
- Morency, J.-D., Caron-Malenfant, É., Maclsaac, S. (2017, 25 janvier). *Projections de la population du Canada et de ses régions, 2011 à 2036*. Statistique Canada. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/91-551-x/91-551-x2017001-fra.htm>

- Nadeau, J. F. (2021, 5 mai). Maltraitance des enfants : Québec ne s'engage pas à augmenter tout de suite les services. *Le Devoir*. <https://www.ledevoir.com/societe/600074/maltraitance-des-enfants-quebec-ne-s-engage-pas-a-augmenter-tout-de-suite-les-services-de-premiere-ligne>
- Nadeau, J.-F. (2019, 29 novembre). Les minorités ethniques sont surreprésentées à la DPJ. *Le Devoir*. Récupéré de <https://www.ledevoir.com/societe/568077/mot-cle-les-enfants-de-la-dpj-venus-d-ailleurs>
- Neesham-Grenon, F., Pelletier, C. et Beaulieu, M. (2018). L'autonégligence des personnes âgées : la construction d'un problème social complexe qui pose de multiples défis pour l'intervention. *Intervention*, 147, 59-71.
- Ose ton truc. (2017, 19 juillet). *L'approche interculturelle*. <https://www.osetontruc.com/themes/item/approches-et-arrivant>
- Ouellet, F. (1992). Femmes, migrations, interventions : une rencontre interculturelle, par Gisèle Legault et Myriam Lafrenière, Rapport de recherche, École de service social, Université de Montréal, 1992, 186 pages. *Service social*, 42(1), 153-154. <https://doi.org/10.7202/706605ar>
- Ould-Hammou, H. (2020, 15 novembre). Racisme systémique: santé et services sociaux. Le Délit. <https://www.delitfrancais.com/2020/11/15/racisme-systemique-sante-et-services-sociaux/>
- Paquet, L. (2011). Trajectoires singulières et citoyenneté plurielle de femmes réfugiées au Québec. *Diversité urbaine*, 10(2), 49-66. <https://doi.org/10.7202/1006425ar>
- Parant, M. (2001, octobre). *Les politiques d'immigration du Canada : stratégies, enjeux et perspectives*. Les études du CERI, 80. <https://www.sciencespo.fr/ceri/sites/sciencespo.fr.ceri/files/etude80.pdf>
- Perreault, I. et Beaudoin, G. (2008). *La négligence envers les enfants*. Centre de liaison sur l'intervention et la prévention psychosociales. <http://biblio.uqar.ca/archives/30162992.pdf>
- Phaneuf, M. (2013). L'approche interculturelle, une nécessité actuelle. *Prendre soin : soins infirmiers*. http://www.prendresoin.org/wp-content/uploads/2013/02/Approche_interculturelle_une_necessite_actuelle-Regard_sur_la_situation_....pdf
- Potvin, M., Audet, G. et Bilodeau, A. (2013). L'expérience scolaire d'élèves issus de l'immigration dans trois écoles pluriethniques de Montréal. *Revue des sciences de l'éducation*, 39(3), 515-545. <https://doi.org/10.7202/1026311ar>
- Potvin, M., Audet, G. et Bilodeau, A. (2014). L'expérience scolaire d'élèves issus de l'immigration dans trois écoles pluriethniques de Montréal. *Revue des sciences de l'éducation*, 39(3), 515-545. <https://doi.org/10.7202/1026311ar>
- Pouliot, S., Gagnon, S., Pelchat, Y. et Institut national de santé publique du Québec. (2015). *La formation interculturelle dans le réseau québécois de la santé et des services sociaux : constats et pistes d'action*. Institut national de santé publique du Québec. <http://www.deslibris.ca/ID/10049224>

- Quintin, J. (2008). Jean-François Malherbe, Sujet de vie ou objet de soins ? Introduction à la pratique de l'éthique clinique. Montréal, Éditions Fides, 2007, 471 p. *Laval théologique et philosophique*, 64(2), 559-561. <https://doi.org/10.7202/019520ar>
- Rached-d'Astous, M. (2018). *L'influence du parcours migratoire et des réseaux de solidarité sur le développement des enfants : Une étude de cas à la Maison de l'enfance de Saint-Laurent* [mémoire de maîtrise, Université de Montréal]. Papyrus. <http://hdl.handle.net/1866/20371>
- Rachédi, L. et Legault, G. (2008). « Le modèle interculturel systémique », dans G. Legault et L. Rachédi (dir.), *L'intervention interculturelle*, Montréal, Éditions Gaëtan-Morin, p. 121-140.
- Rachédi, L., Le Gall, J. et Leduc, V. (2010). Réseaux transnationaux, familles immigrantes et deuils. *Lien social et Politiques*, 64, 175-187. <https://doi.org/10.7202/1001408ar>
- Racine, G. (2000). La construction de savoirs d'expérience chez des intervenantes d'organismes communautaires pour femmes sans-abri : un processus participatif, collectif et non planifié. *Nouvelles pratiques sociales*, 13(1), 69-84. <https://doi.org/10.7202/000006ar>
- Région (s.d.). Dans *Larousse*. <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/région/67635>
- Ressources naturelles Canada. (2009, 29 octobre). *Adaptation et capacité d'adaptation*. <https://www.rncan.gc.ca/changements-climatiques/impacts-adaptation/adaptation-et-capacite-dadaptation/10286>
- Richard, S. et Gervais, R. (2018). Le travail social et l'art de se maintenir dans tous ses états. *INTERVENTION*, (147), 15-28.
- Richard, C. (2014, mai). *Besoins et défis des familles, perception des services et enjeux en petite enfance dans Lanaudière : point de vue de parents et d'acteurs : Rapport*. Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière. Direction de santé publique. https://www.cisss-lanaudiere.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/cisss_lanaudiere/Documentation/Sante_publique/The mes/Developpement_de_l_enfant_0-5_ans/Besoins-defis-familles-Rapport-VF.pdf
- Richer, J. (2020, 11 août). Décès de la fillette de Granby : rapport dévastateur sur l'inertie de la DPJ. *Le Droit*. <https://www.ledroit.com/actualites/justice-et-faits-divers/deces-de-la-fillette-de-granby-rapport-devastateur-sur-linertie-de-la-dpj-a4e168c9c1a5bd1d7fc1abc432202561>
- Richer, J. (2021, 9 juin). Enfants en difficulté : Carmant veut réduire le recours automatique à la DPJ. *L'actualité*. <https://lactualite.com/actualites/enfants-en-difficulte-carmant-veut-reduire-le-recours-automatique-a-la-dpj/>
- Robichaud, M.-J., Poirier, M.-A. et Pullen Sansfaçon, A. (2019). L'agentivité ou comment naviguer parmi les spécificités interculturelles et les contraintes de performance dans l'évaluation auprès des familles racisées en protection de la jeunesse. *Nouvelles pratiques sociales*, 30(2), 28-45. <https://doi.org/10.7202/1066099ar>
- Roc, M.-L. et Hébert, A. (2014). *L'intervention sociale individuelle en santé mentale dans une perspective professionnelle : énoncé de position*. Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux

et familiaux du Québec et Bibliothèque numérique canadienne.
<https://www.deslibris.ca/ID/241152>

- Roy, G., Rachédi, L. et Taibi, B. (2019). Des outils pratiques en contexte interculturel. Dans L. Rachédi et B. Taibi (Dir.), *L'Intervention interculturelle 3e éd.* (p.192-219). Chenelière.
- Schubauer-Leoni, M.-L. et Perret-Clermont, A.-N. (1985). Interactions sociales dans l'apprentissage de connaissances mathématiques chez l'enfant. Dans G. Mugny (éd.), *Psychologie sociale du développement cognitif* (p. 225-250). Peter Lang.
- Shah, K., Boatswain-Kyte, A. et Lee, E. O. J. (2021). ANTI-RACIST EDUCATION IN SOCIAL WORK: AN EXPLORATION OF REQUIRED UNDERGRADUATE SOCIAL WORK COURSES IN QUEBEC. *Canadian Social Work Review*, 38(2), 141-157. <https://doi.org/10.7202/1086123ar>
- Steinberg, D. M. (2008). *Le travail de groupe. Un modèle axé sur l'aide mutuelle. Pour aider les personnes à s'entraider.* Presses de l'Université Laval.
- Tahon, M.-B. et Coté, D. (2000). *Famille et fragmentation.* Les presses de l'Université d'Ottawa
- Tanguay, E. M. (2018, août). *Pratiques d'intervention en contexte de violences basées sur l'honneur : le vécu des intervenants au CIUSSS du Centre-Sud-de- l'Île-de-Montréal.* Trajetvi.
<http://trajetvi.ca/files/2018-12/pratiques-d-intervention-en-contexte-de-violences-base-es-sur-l-honneur-eve-marie-tanguay-.pdf>
- Tarabulsky, G. M., Rousseau, M., Lacerte, D., Châteauneuf, D. et Vaillancourt,. (2020, février). *Hausse des signalements à la protection de la jeunesse.*
<https://www.crujef.ca/sites/crujef.ca/files/Documentation/Hausse%20Rapport%20Final%20PDF%20Fe%CC%81vrier%202020.pdf>
- Tremblay, D., Sirois, M.-C., Gadoury, S., Desmarais, S., Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (Québec) et Direction des services sociaux. (2019). *L'application des mesures en protection de la jeunesse : cadre de référence.* <http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/3645178>
- Tremblay, A. (2020, 30 septembre). *Mort de Joyce Echaquan : une quête de réponses et de solutions.* *Le Nouvelliste.* <https://www.lenouvelliste.ca/actualites/mort-de-joyce-echaquan-une-quete-de-reponses-et-de-solutions-20580d8c11d22a6295ccc5970153f3da>
- Tremblay, L. (2011). Immigration, écriture et intervention. *Entre-vues*, 2(1), 1-4.
- Troper, H. (2021). *Citizenship Challenge - Immigration History in Canada.*
<https://www.thecanadianencyclopedia.ca/fr/article/immigration>
- Vargas, D. (2020, 14 janvier). Comblent le manque de main-d'œuvre grâce à l'immigration. *Courrier Laval.*
<https://courrierlaval.com/comblent-le-manque-de-main-doeuvre-grace-a-limmigration/>
- Rachédi, L. et Taibi, B. (2019). *L'intervention interculturelle* (3e éd.). Montréal : Chenelière.

- Vatz Laaroussi, M. (2019). Les dynamiques d'intégration et d'inclusion des personnes et des familles immigrantes et réfugiées : une responsabilité partagée. Dans Rachédi, L. et Taibi, B. (dir.) *L'intervention interculturelle* (3e éd., p. 55-79). Montréal : Chenelière.
- Vatz Laaroussi, M. (2013). L'approche interculturelle. Dans Harper, E. et Dorvil, H. (dir.) *Le travail social* (p. 293-311). Québec : Presse de l'Université du Québec
- Vatz-Laaroussi, M. (2011). *Les réfugiés et immigrants dans les régions du Québec : pour un questionnement politique et éthique*. Vivre Ensemble : Centre justice et foi.
<https://cjf.qc.ca/vivre-ensemble/webzine/article/les-refugies-et-immigrants-dans-les-regions-du-quebec-pour-un-questionnement-politique-et-ethique/>
- Vatz Laaroussi, M., Kanouté, F. et Rachédi, L. (2008). Les divers modèles de collaborations familles immigrantes-écoles : de l'implication assignée au partenariat. *Revue des sciences de l'éducation*, 34(2), 291-311. <https://doi.org/10.7202/019682ar>
- Vatz Laaroussi, M. (2007). Les relations intergénérationnelles, vecteurs de transmission et de résilience au sein des familles immigrantes et réfugiées au Québec. *Enfances, Familles, Générations*, (6).
<https://doi.org/10.7202/016480ar>
- Vatz-Laaroussi, M. (2007). Pratiques sociales dans la diversité culturelle : et la formation ? *Les Sciences de l'éducation - Pour l'Ère nouvelle*, 40(1), 67-78.
- Vatz-Laaroussi, M. (2005). Intervention et stratégies familiales en interculturel. *Service social*, 42(1), 49-62. <https://doi.org/10.7202/706599ar>
- Vatz Laaroussi, M. (2004). Des familles citoyennes ? Le cas des familles immigrantes au Québec. *Nouvelles pratiques sociales*, 16(1), 148-164. <https://doi.org/10.7202/009632ar>
- Vatz-Laaroussi, M. et Rachedi, L. (2004). La résilience comme contribution sociale : pour les jeunes et familles réfugiés. *Thèmes canadiens*, 48-52.
- Vatz Laaroussi, M., L. Pépin et L. Rachédi. (2002). *Accompagner des familles immigrantes : paroles de familles, principes d'intervention et moyens d'action*. Presses de l'Université de Sherbrooke
- Vatz-Laaroussi, M., (2002), Compétences interculturelles : pour une approche critique. *Collectif interculturel*, 5(2), 29-36.
- Vatz-Laaroussi, M. (2001). *Le familial au cœur de l'immigration : les stratégies de citoyenneté des familles immigrantes au Québec et en France*. L'Harmattan.
- Ville de Montréal. (2017, juillet). Portrait des immigrants résidant sur le territoire de l'agglomération de Montréal. Montréal en statistiques.
http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/PAGE/MTL_STATS_FR/MEDIA/DOCUMENTS/LA%20POPULATION%20IMMIGRANTE%20DANS%20L'AGGLOM%20C9RATION%20DE%20MONTR%20C9AL_JUIN2017.PDF
- Wiese, E. B., Dijk, M. V. et Seddik, H. (2009). La matrice familiale dans l'immigration : trauma et résilience. *Dialogue*, 185(3), 67-78.

Wiltshire, R.. (1992). Implications of transnational migration for nationalism : the Caribbean example. Dans N. Glick Schiller, L. Basch et C. Blanc-Szanton, *Towards a transnational perspective on migration : race, class, ethnicity, and nationalism reconsidered* (p. 175-187). New York Academy of Sciences. <https://doi.org/10.1111/j.1749-6632.1992.tb33491.x>

Zin Zin Zine, Z. (2015, 3 octobre). *Qu'est-ce que le soutien mutuel ?* <http://www.zinzizine.net/qu-est-ce-que-le-soutien-mutuel.html>