

SÉLÉNA HINSE

L'INTERVENTION SOCIALE AUPRÈS DE
FAMILLES IMMIGRANTES DE QUÉBEC
ET CHAUDIÈRE-APPALACHES

L'ÉDIQ

L'équipe de recherche en partenariat sur la diversité culturelle et l'immigration dans la région de Québec est subventionnée par le Fonds de recherche du Québec - Société et culture (FRQSC). Cette équipe interdisciplinaire et intersectorielle regroupe des établissements universitaires, des institutions de gouvernance, des organismes et des services de première ligne. Elle s'intéresse de façon spécifique aux interactions complexes qui se tissent entre les institutions, en tant que systèmes d'organisation ayant des valeurs, des règles et des pratiques, et la population de la région de Québec caractérisée par une diversité culturelle croissante. Elle examine ces interactions dans une perspective multidimensionnelle qui prend en compte : les ancrages historiques des dynamiques locales; les stratégies, les projets et les réalisations des nouveaux arrivants; les stratégies des institutions face aux changements; ainsi que l'influence des représentations de Soi et de l'Autre sur les interactions entre les personnes, les groupes, les institutions.

Responsable scientifique : Stéphanie Arsenault, Université Laval

Co-responsable partenaire : Richard Walling, Les Partenaires communautaires Jeffery Hale

Site Internet : www.ediq.ulaval.ca

ÉDIQSCOPE

L'ÉDIQ édite la série scientifique « Édiqscope » destinée à la publication de travaux issus de mémoires de maîtrise, de thèses de doctorat, essais et autres travaux de recherche.

<http://www.ediq.ulaval.ca/publications/ediqscope/>

Direction

Stéphanie Arsenault, directrice

Richard Walling, co-directeur

Comité scientifique

Stéphanie Arsenault, PhD, travail social, Université Laval

Nicole Gallant, PhD, INRS – Société et culture

Lucille Guilbert, PhD, professeure retraitée, ethnologie, Université Laval

Aline Lechaume, PhD, relations industrielles, Université Laval

Michel Racine, PhD, relations industrielles, Université Laval

Le comité scientifique s'adjoit d'autres membres *ad hoc*

Coordination et édition

Justine Laloux, étudiante à la maîtrise, auxiliaire de recherche

Claudia Prévost, doctorante, assistante à la coordination

Édiqscope, 2018, numéro 8

Séléna Hinse, *L'intervention sociale auprès de familles immigrantes de Québec et Chaudière-Appalaches*

ÉDIQ

Université Laval

Pavillon Charles-De Koninck, local 6475

1030, av. des Sciences-Humaines, Québec

Québec, Canada, G1V 0A6

Cette recherche est issue d'un mémoire de maîtrise réalisé sous la direction de Stéphanie Arsenault, professeure à l'École de travail social dans le cadre du programme de maîtrise en travail social à l'École de travail social, Faculté des sciences sociales, de l'Université Laval. Séléna Hinse a obtenu la bourse d'excellence Joseph-Armand-Bombardier octroyée par le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada (2013). L'excellence de ce mémoire a valu à son auteure d'être inscrite au tableau d'honneur de la Faculté des études supérieures et postdoctorales et l'obtention d'une mention d'honneur pour la meilleure maîtrise avec mémoire.

2018 ÉDIQ

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2018

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada, 2018

ISSN 1927-4475

ISBN 978-2-924062-14-2

PRÉFACE

Depuis les années 1960 et la création du premier ministère de l'Immigration du Québec, la province promeut activement l'accueil d'immigrants et leur installation sur son territoire. Les gouvernements provinciaux successifs ont tous accordé à l'immigration un caractère utilitaire, donnant tantôt préséance aux enjeux économiques, tantôt aux enjeux démographiques ou linguistiques. Si la grande région de Montréal a toujours joui d'un pouvoir d'attraction important face aux immigrants, les autres régions de la province ont longtemps peiné, et peinent encore pour la plupart, à consolider un flux migratoire en leur direction. Néanmoins, la région de Québec connaît depuis environ une quinzaine d'années une augmentation constante du nombre d'immigrants et de travailleurs temporaires s'installant sur son territoire. En 2016, les régions administratives de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appalaches qui se trouvent au cœur de l'étude présentée ici, comptaient respectivement 41 895 et 7 315 immigrants, soit 5,9 % et 1,8 % de leur population. Par ailleurs, pour avoir une idée plus juste de la place occupée par les nouveaux arrivants internationaux dans le tissu social de la région, il faut y ajouter les résidents détenteurs d'un permis de travail temporaire ainsi que les étudiants étrangers que l'on dénombre en milliers sur le territoire chaque année. Tranquillement, la population de la région de Québec acquiert donc de nouvelles caractéristiques identitaires et la fréquentation des services de santé et des services sociaux par des ressortissants d'une grande diversité de pays ne fait maintenant plus exception.

En vue de favoriser une inclusion réussie des nouveaux arrivants dans toutes les régions du Québec, la loi sur les Services de santé et les Services sociaux (LSSSS) prévoit que dans chaque région, « l'accessibilité aux services de santé et aux services sociaux [...] soit respectueuse des caractéristiques de [s]es communautés culturelles »¹. Pour y arriver, elle prévoit en outre qu'en vertu de la diversité culturelle et linguistique qui caractérise la population québécoise, l'organisation des ressources doit « tenir compte des particularités géographiques, linguistiques, socioculturelles, ethnoculturelles et socio-économiques des régions [et] favoriser, compte tenu des ressources, l'accessibilité à des services de santé et des services sociaux, dans leur langue, pour les personnes des différentes communautés culturelles du Québec »². Avec de telles positions de principe, on ouvre la porte à l'adaptation des services et de l'intervention de manière à s'ajuster aux différences culturelles présentes dans la société. Cependant, comme l'étude de Séléna Hinse a su le montrer, les différences culturelles ne constituent pas les seuls facteurs à mettre au défi les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux qui exercent auprès d'une population de plus en plus diversifiée sur le plan des origines. En effet, intervenir adéquatement auprès d'individus n'ayant ni les mêmes références ni les mêmes conditions d'existence que soi n'est pas une chose simple. Afin d'offrir des conditions d'existence dignes aux immigrants et non limitées par les seuls intérêts utilitaires du boni économique ou

¹ Publications Québec. S-4.2. *Loi sur les services de santé et les services sociaux*. [En ligne] Consulté le 20 décembre 2018 : <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/S-4.2>

² *Ibid.*

démographique qu'ils représentent pour la province, les efforts à déployer par les services publics doivent être conséquents.

La recherche de Sélénia Hinse, réalisée dans le cadre de sa maîtrise en service social, le soulève avec justesse, les besoins des familles immigrantes établies dans les régions du Québec (hors Montréal) sont peu documentés, de même que les expériences d'intervention des professionnelles de la relation d'aide y ayant couru. L'intérêt de la présente recherche réside précisément dans son accent orienté sur l'expérience des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux (TS) qui offrent des services aux enfants et aux familles immigrantes établies à Québec et dans Chaudière-Appalaches. En leur donnant la parole, elle cherche à comprendre comment la perception que les TS des Centres locaux de services communautaires (CLSC) en région ont des besoins des immigrants influence leurs interventions auprès d'eux.

Cette parole donnée aux TS des CLSC a notamment permis de constater qu'ils sont nombreux à estimer qu'ils possèdent trop peu de connaissances portant sur les spécificités de l'intervention en contexte de diversité culturelle ou avec des personnes issues de l'immigration, notamment en ce qui touche les lois qui encadrent l'immigration, les différents statuts migratoires, ainsi que les droits et ressources auxquels les nouveaux arrivants ont accès en fonction de leur statut. L'étudiante a aussi remarqué chez certains intervenants la présence de « conceptions réductrices, de préjugés ou d'attitudes négatives à l'endroit des immigrants ou d'une part d'entre eux »³. Elle soulève qu'une « meilleure compréhension de la situation des immigrants récents (...) semble nécessaire afin de soutenir une réflexion sur la vulnérabilité des immigrants récents »⁴ et que la formation à l'intervention auprès de la population issue de l'immigration doit impliquer également les gestionnaires des établissements du réseau de la santé et des services sociaux afin d'avoir un meilleur impact. Il est heureux de constater que depuis la réalisation de ce mémoire, des avancées importantes en ce sens ont été réalisées dans la région, notamment par l'élaboration et la consolidation d'un continuum de formation à l'intervention en contexte de diversité culturelle destiné aux employés du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

L'étude de Sélénia Hinse constitue donc une excellente porte d'entrée pour mieux saisir le défi que représente l'intervention sociale professionnelle auprès de la population immigrante dans une région où elle occupe une place encore largement minoritaire et où les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux amorcent tout juste, pour la plupart, la construction d'une expertise dans le domaine.

Stéphanie Arsenault
Professeure titulaire, Université Laval

³ Hinse, Sélénia (2018). *L'intervention sociale auprès de familles immigrantes de Québec et Chaudière-Appalaches*. Édiqscope, No 8, p.166.

⁴ *Op. cit.* p.173.

REMERCIEMENTS

Je souhaite remercier en tout premier lieu les travailleuses sociales qui ont accepté de partager leur expérience et leur temps en participant à la recherche, ainsi que les gestionnaires des CSSS de la Vieille-Capitale et Alphonse-Desjardins qui ont facilité sa mise en place dans leur milieu. Merci également à madame Marie-Pierre Bérubé-Caron, coordonnatrice de l'accès des immigrants aux soins de santé et aux services sociaux du Ministère de la Santé et des Services sociaux, de même qu'à madame Caroline Picard, agente d'information de l'Agence de Santé et des Services sociaux de Chaudière-Appalaches, pour leurs conseils et les encouragements à réaliser la recherche.

Mon passage à la maîtrise en service social à l'École de service social de l'Université Laval a été des plus enrichissants et stimulant au plan intellectuel. J'y remercie particulièrement Stéphanie Arsenault, directrice de cette recherche, pour son soutien, sa rigueur et ses conseils judicieux tout au long du parcours. Je remercie également Valérie Roy, Ph.D, pour ses conseils judicieux. Merci de tout cœur aux membres étudiants de l'ÉDIQ pour le soutien dans le travail et pour les échanges stimulants.

Je remercie le Conseil de recherche en sciences humaines du Canada (CRSH), l'Équipe de recherche en partenariat sur la diversité et l'immigration à Québec (ÉDIQ) et l'Association des femmes diplômées des universités de Québec (AFDUQ) pour le soutien financier reçu.

*Si le travail social est avant tout la rencontre de l'autre à la fois dans sa spécificité et dans sa globalité,
alors l'intervenant devrait être le champion de l'interculturel*

(Vatz-Laaroussi, 1993, p.49)

RÉSUMÉ

Cette recherche vise à comprendre comment les besoins perçus chez les familles immigrantes par les travailleuses sociales des CLSC de Québec et Chaudière-Appalaches influencent l'intervention sociale auprès d'elles.

Dix entretiens semi-dirigés ont été réalisés avec des travailleuses sociales. La perspective socioconstructiviste, le cadre interculturel systémique, puis les concepts de besoins perçus et d'intervention sociale ont orienté la recherche.

Les résultats montrent que des caractéristiques des immigrants, les types de besoins perçus chez eux ainsi que des caractéristiques des participantes et de leur mandat influencent la (leur perception) perception des besoins des immigrants et l'intervention auprès d'eux. Des liens entre les demandes de formation pour intervenir auprès de familles immigrantes et les difficultés rencontrées dans l'intervention auprès d'elles ont aussi été relevés. Des pistes de réflexion et d'action sont portées à l'attention des milieux de recherche, de pratique et de planification sociale.

MOTS CLÉS : Immigration, familles, régions, CLSC, Chaudière-Appalaches, Québec, besoins perçus, intervention sociale

ABSTRACT

This research aims to understand how social workers in two regions of the Quebec province perceive the needs of immigrant families and how this perception may influence their social intervention.

Ten semi-directed interviews were realized with social workers. In a socio-constructivist epistemology, the systemic-intercultural model as well as the perceived needs and social intervention concepts guided the research.

Results show that characteristics of the immigrants, the types of needs perceived among them, as well as the characteristics of the participants on their own and of their mandate influence their perception of immigrants' needs and social intervention with them. Participants' requests for specific training in order to work with immigrant families showed to be linked to the challenges they faced when working with such clients. These results lead to new avenues of reflection and action in future research and for social practice and planning.

KEY WORDS : Immigration, families, rural, Chaudière-Appalaches, CLSC, Quebec, perceived needs, social intervention

TABLE DES MATIÈRES

PRÉFACE.....	V
REMERCIEMENTS	VII
RÉSUMÉ	IX
ABSTRACT	X
TABLE DES MATIÈRES.....	XI
LISTE DES TABLEAUX.....	XV
LISTE DES FIGURES	XVI
INTRODUCTION.....	17
CHAPITRE 1 – PROBLÉMATIQUE	21
1.1 La régionalisation de l’immigration : portrait statistique de l’immigration à Québec et en Chaudière-Appalaches	21
1.1.1 La part des immigrants dans la population.....	22
1.1.2 L’importance des jeunes et des familles dans la population des immigrants récents	23
1.1.3 Catégories d’immigration des immigrants récents	23
1.1.4 Limites des statistiques officielles	26
1.2 Les services sociaux en contexte de diversité culturelle.....	27
1.2.1 L’encadrement légal des services sociaux concernant la prise en compte des caractéristiques culturelles et linguistiques de la population	28
1.2.2 Les critiques récentes à l’égard des services sociaux offerts aux familles immigrantes	28
1.3 Le travail social de première ligne dans l’organisation des services sociaux	29
1.4 Recension des écrits	30
1.4.1 Les problèmes et besoins prioritaires des familles, enfants et jeunes immigrants	31
1.4.2 Les implications de l’intervention sociale auprès d’une clientèle immigrante	39
1.4.3 Les familles immigrantes en région.....	44
1.5 Limites des études recensées	47
1.6 Questions spécifiques.....	47

1.7 Pertinence sociale	48
1.8 Pertinence scientifique	48
CHAPITRE 2 – CADRE DE RÉFÉRENCE.....	51
2.1 Le constructivisme social comme cadre épistémologique.....	51
2.2 Le modèle interculturel systémique au centre du cadre d’analyse	52
2.2.1 Origine et fondements du modèle de Legault et Rachédi (2008)	52
2.2.2 Interprétation proposée du modèle interculturel systémique.....	52
2.2.3 Composantes du modèle retenues pour la recherche	53
2.2.4 Pertinence du modèle interculturel systémique dans le cadre de cette étude	57
2.3 Concepts à l’étude	58
2.3.1 Besoins perçus	59
2.3.2 Intervention sociale	61
2.3.3 Immigrants	63
CHAPITRE 3. DEVIS ET CONSIDÉRATIONS MÉTHODOLOGIQUES	65
3.1 Approche et type de recherche	65
3.2 Population à l’étude	65
3.3 Échantillonnage	65
3.4 Collecte des données.....	68
3.4.1 Mode et instrument de collecte des données	68
3.4.2 Déroulement de la collecte des données	68
3.5 Opérationnalisation des concepts	69
3.6 Méthode d’analyse.....	70
3.6.1 Préparation du matériel.....	72
3.6.2 Condensation des données	73
3.6.3 Présentation des données	74
3.6.4 Élaboration des conclusions.....	74
3.7 Difficultés rencontrées	75
3.8 Considérations éthiques	76
3.8.1 Consentement libre et éclairé.....	76
3.8.2 Confidentialité	77
CHAPITRE 4. ANALYSE DES RÉSULTATS	83
4.1 Caractéristiques des participantes et des clients immigrants.....	83

4.1.1 Caractéristiques générales de l'échantillon	83
4.1.2 Caractéristiques de chacune des participantes	85
4.1.3 Profil de la clientèle immigrante selon les participantes.....	86
4.2 Les besoins des clients immigrants tels que perçus par les travailleuses sociales	96
4.2.1 Les principaux problèmes et besoins perçus chez les clients immigrants	96
4.2.2 Les processus de perception des besoins chez les clients immigrants	104
4.3 Similarités et dissemblances entre les besoins des clients immigrants et non immigrants	116
4.3.1 Importance de l'écart entre les besoins des clients immigrants et non immigrants, selon les participantes	116
4.3.2 Nature des problèmes ou besoins spécifiques perçus chez les clients immigrants	117
4.4 L'intervention sociale auprès des clients immigrants d'après les travailleuses sociales	125
4.4.1 La dimension politique et professionnelle de l'intervention sociale auprès des clients immigrants	126
4.4.2 La dimension intersubjective de l'intervention sociale auprès des clients immigrants	131
4.4.3 La dimension épistémologique de l'intervention sociale auprès des clients immigrants	143
4.5 L'influence des besoins perçus chez les clients immigrants sur l'intervention sociale auprès d'eux	152
4.5.1 Les sphères d'insertion des clients immigrants concernées par les besoins perçus et ciblées par les interventions.....	152
4.5.2 Les processus de perception des besoins et les interventions qui en découlent	153
4.5.3 Les interventions associées à la perception de besoins spécifiques des immigrants	154
CHAPITRE 5. DISCUSSION	157
5.1 La prise en compte des individus et des réseaux primaires	157
5.1.1 La prise en compte de la culture et de l'acculturation des immigrants par les TS	157
5.1.2 Le contrôle social et la collaboration avec les clients immigrants	158
5.1.3 Le recours aux interprètes dans l'intervention sociale	159
5.1.4 La décentration et la compréhension du système de l'autre	160

5.2 La prise en compte de l'exosystème et du macrosystème	162
5.2.1 Les besoins et problèmes perçus entourant l'accès aux services et ressources	162
5.2.2 La défense des droits des immigrants	163
5.2.3 L'intervention sociale auprès d'immigrants sous l'angle du cadre politique et professionnel qui la structure	164
5.3 La prise en compte des besoins exprimés	168
5.4 Limites de la recherche	170
CONCLUSION.....	173
BIBLIOGRAPHIE	180
ANNEXE 1. GRILLE D'ENTRETIEN	192
ANNEXE 2. TEXTE EMPLOYÉ POUR LE RECRUTEMENT (COURRIEL)	197
ANNEXE 3. FORMULAIRE DE CONSENTEMENT - CSSS DE LA VIEILLE-CAPITALE.....	198

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1: Opérationnalisation des concepts de besoins perçus et d'intervention sociale.....	70
Tableau 2 : Valeurs de substitution appliquées à l'âge et au pays d'origine des clients immigrants	79
Tableau 3 : Caractéristiques des participantes réparties selon le CSSS et la fréquence d'intervention auprès de clients immigrants	86
Tableau 4 : Clients immigrants et caractéristiques, par CSSS (ordre alphabétique)	95
Tableau 5 : Regroupement par catégories des problèmes et besoins principaux perçus par les TS chez les clients pris en référence.....	98
Tableau 6 : Problèmes et besoins prioritaires perçus chez chacun des clients pris en référence	99
Tableau 7 : Principaux problèmes et besoins perçus chez les clients pris en référence par les participantes, pour l'ensemble de l'échantillon et selon le CSSS.....	100
Tableau 8 : Catégories de problèmes ou besoins culturels (C), conjoncturels (T) ou structurels (S) perçus par les participantes comme spécifiques aux clients immigrants.....	119
Tableau 9 : Thèmes et formats privilégiés par les participantes concernant la formation ou l'accès à des conseils pour l'intervention auprès de clients immigrants.....	148

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Les différents systèmes du modèle interculturel systémique	54
Figure 2 : Les besoins perçus dans une perspective interculturelle systémique	60
Figure 3 : Critères de sélection des participants	67
Figure 4 : Démarche d'analyse (Miles et Huberman, 2003; Mukamurera, Lacourse et Couturier, 2006)	72
Figure 5 : La perception des besoins des clients immigrants par les participantes	111
Figure 6 : Similitude ou différence des besoins perçus chez les clients immigrants et non immigrants	117
Figure 7 : La décentration, la compréhension et la considération du système de l'autre pour chacune des participantes	136
Figure 8 : Importance du rôle accordé aux clients immigrants dans l'intervention sociale auprès d'eux	140

INTRODUCTION

Depuis le tournant des années 1990, on assiste sur la scène mondiale à une accélération constante de la circulation des marchandises et de l'information. Cet éclatement des frontières n'a toutefois pas permis aux humains de se déplacer plus librement. Au contraire, depuis septembre 2001, les politiques de contrôle se resserrent autour des migrations vers les pays du Nord (Crosby, 2006). Ainsi, si les motivations à migrer sont portées par les migrants eux-mêmes, l'immigration relève du pouvoir des États. Ce sont eux qui planifient et sanctionnent l'accès à leur territoire (Gaulejac, 2007). L'accès à la citoyenneté et aux droits sociaux qui en découlent restent donc à comprendre à partir du rôle déterminant des États (Gaulejac, 2007; Gildas, 2008).

Sans détenir le pouvoir du contrôle de ses frontières, le Québec est habilité par la constitution canadienne à légiférer en matière d'immigration (Young, 1991). En vertu des ententes conclues avec le Canada, notamment de l'Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains de 1991, le Québec détient des pouvoirs exclusifs en matière d'immigration. Cette disposition permet au Québec de déterminer ses propres seuils d'immigration pour une période donnée selon ses besoins et intérêts (ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles [MICC], 2011b). En plus de réguler l'admission d'immigrants sur son territoire, son statut de minorité francophone en Amérique du Nord incite le Québec à définir ses propres principes et mécanismes de gestion des rapports entre les nouveaux arrivants et la société d'accueil. À cet effet, les débats récents qui ont entouré la Commission Bouchard-Taylor sur la question des accommodements reliés aux différences culturelles, puis la promotion par le Parti Québécois d'une Charte des valeurs québécoises, illustrent l'absence de consensus social quant au meilleur modèle d'insertion des immigrants pour le Québec. En deçà des débats qu'ils ont provoqués, ces événements donnent à voir que l'encadrement des rapports entre groupes majoritaires et minoritaires est considéré comme un enjeu de taille par les pouvoirs politiques. Quel est le mode d'encadrement privilégié? De quelle vision relève-t-il? Selon le point de vue porté sur la question, les décideurs politiques du Québec auraient adopté l'interculturalisme ou en auraient créé une version « typiquement québécoise », quelque part entre la fin des années 1940 et le début des années 1980 (Emongo et Whote, 2014). En tant que politique publique et projet de société (White, 2014), l'interculturalisme peut être brièvement défini comme un modèle « qui entend tracer une voie entre l'assimilation et la segmentation. [Il] met l'accent sur l'intégration, les interactions et la promotion d'une culture commune dans le respect des droits et de la diversité » (Bouchard, 2012, p.51). La vision de l'immigration et du « vivre ensemble » qui prévaut à ce jour au sein de l'État québécois a été explicitée par l'énoncé de politique *Au Québec pour bâtir ensemble*, déposé par le Gouvernement du Québec en 1991. Ce document témoigne des priorités et préoccupations politiques en ce qui a trait à l'intégration et à la participation des nouveaux arrivants, préoccupations qui semblent toujours d'actualité (Ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration [MCCI], 1991; MICC, 2012a). Afin de favoriser la pleine participation des immigrants récents à la société québécoise, l'énoncé ministériel de 1991 s'est doté d'un objectif visant à assurer une meilleure répartition des immigrants dans l'ensemble des régions du Québec en proposant des moyens susceptibles de

favoriser leur installation à l'extérieur de la Région métropolitaine de recensement (RMR) de Montréal. Cet objectif est désigné comme promouvant la régionalisation de l'immigration. Un autre objectif de cet énoncé, lui aussi rattaché à la question de la participation des nouveaux arrivants à la société québécoise, visait à « soutenir l'adaptation des institutions publiques [...] à la réalité pluraliste » (MCCI, 1991, p.70). Cet objectif impliquait des interventions ciblées notamment dans le champ de la santé et des services sociaux afin de mieux répondre aux « besoins de la clientèle des communautés culturelles » (p. 82). L'accent mis sur les services de santé et les services sociaux faisait écho au *Plan d'action sur l'accessibilité des soins et des services aux communautés culturelles* de 1989. Ce plan d'action est le premier à avoir avancé que des mesures devaient être mises en place pour améliorer l'accessibilité de ces services aux communautés ethnoculturelles en particulier (Gratton, 2014).

Plus de vingt ans après le dépôt du document phare qu'est l'énoncé de politique de 1991, comment, sur le plan des pratiques, les objectifs qu'il a formulés s'actualisent-ils lorsqu'ils se croisent? Les services sociaux publics s'adaptent-ils aux besoins des immigrants établis à l'extérieur des grands centres urbains? Portant sur le thème de l'intervention sociale auprès des familles immigrantes en région, une recherche en service social s'est penchée sur un pan de ce questionnement. Le but de la recherche est d'explorer les perceptions des travailleuses sociales et travailleurs sociaux (TS) qui offrent des services sociaux généraux aux jeunes et à leur famille établis en région⁵. Ces TS sont des acteurs-clés des services sociaux offerts à la population immigrante dans leur milieu. Dans le contexte spécifique du travail social réalisé auprès des familles, enfants et jeunes dans des Centres locaux de services communautaires (CLSC) de Québec et Chaudière-Appalaches, il sera tenté de répondre à la question suivante : comment les besoins perçus par les TS chez les clients immigrants⁶ du secteur Famille-Enfance-Jeunesse (FEJ) des CLSC en région influencent-ils l'intervention sociale réalisée auprès d'eux? Cette recherche s'intéresse aux TS en tant qu'acteurs importants dans la perception des besoins des clients et dans l'intervention sociale. Elle est enracinée dans une épistémologie constructiviste sociale (Berger et Luckmann, 1966). En ce sens, les besoins perçus chez les clients immigrants ainsi que l'intervention sociale auprès d'eux seront appréhendés à partir des points de vue subjectifs des TS, tout en retenant que ces points de vue se construisent et se maintiennent dans le cadre de rapports sociaux structurants.

⁵ Conformément à la politique de régionalisation de l'immigration du Québec (ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, 2011b), l'immigration en région et l'immigration hors Région métropolitaine de recensement (RMR) de Montréal, ou encore hors Montréal, réfèrent à la même réalité. Dans ce texte, ils sont employés à titre de synonymes.

⁶ Statistique Canada subdivise la population dans les ménages privés entre non-immigrants (citoyens de naissance), immigrants (personnes étant ou ayant été résidents permanents) et résidents non permanents (titulaires d'un permis de travail ou d'étude ou revendiquant le statut de réfugié ainsi que tout membre de leur famille vivant avec eux et nés à l'extérieur du Canada) (2012). La présente étude regroupera les résidents permanents et non permanents sous le terme immigrant, principalement pour inclure dans cette catégorie toute personne pouvant être considérée comme telle par les participants à l'étude.

Ce mémoire comporte six chapitres. D'abord, dans un premier chapitre, la problématique de recherche déploie les arguments qui illustrent sa pertinence, offre une synthèse des travaux consultés sur le thème de l'intervention sociale auprès des familles immigrantes en région et précise les questions auxquelles la recherche tentera de répondre. Le deuxième chapitre développe son cadre de référence. Il précise en premier lieu la perspective épistémologique adoptée par l'étudiante-chercheuse. Il présente ensuite le cadre d'analyse et les concepts qui ont orienté la collecte et l'analyse des données. Dans un troisième chapitre, la méthodologie empruntée pour cette recherche est décrite. Ce chapitre se penche dans un premier temps sur le devis méthodologique de la recherche. Il présente ensuite les difficultés rencontrées dans sa mise en œuvre et fait enfin état des considérations éthiques associées à la recherche. C'est dans le chapitre suivant que les résultats de recherche obtenus sont présentés, en faisant état des éléments de réponse qu'ils proposent aux questions soulevées par la recherche. S'en suit un chapitre de discussion, où les résultats obtenus ici sont relus à la lumière de ceux qui ont été obtenus par les travaux recensés. Les éléments de rupture et de continuité entre cette recherche et d'autres études réalisées sur le même thème y sont relevés. Les nuances et les considérations nouvelles que suggèrent les résultats y sont également pointées. Un dernier chapitre présente les limites de l'étude réalisée, afin d'en favoriser une appréciation et un emploi appropriés. Enfin, en conclusion, différentes pistes de réflexion et d'action sont soulevées à l'attention des acteurs de la recherche, de la pratique et de la planification sociale.

CHAPITRE 1 – PROBLÉMATIQUE

Ce chapitre montre d’abord que l’intervention sociale auprès des familles immigrantes hors Montréal constitue un thème de recherche qui mérite qu’on s’y penche du fait de la régionalisation de l’immigration. Il présente ensuite son portrait statistique dans les milieux à l’étude, les services sociaux en contexte de diversité culturelle et la place du travail social dans l’organisation des services sociaux. La recension des écrits qui suit permet de dresser un bilan des connaissances et de soulever des questionnements qui persistent en matière d’intervention sociale auprès des familles immigrantes. C’est à la suite de cette recension que les questions de recherche spécifiques seront précisées, en vue de contribuer à répondre à la question générale de cette recherche. Enfin, la mise en relief de la pertinence de cette recherche aux plans sociale et scientifique clôt ce chapitre.

1.1 La régionalisation de l’immigration : portrait statistique de l’immigration à Québec et en Chaudière-Appalaches

Lors du recensement de 1991, 88 % des immigrants résidaient dans la Région métropolitaine de recensement de Montréal⁷. La même année, le ministère des Communautés culturelles et de l’Immigration a affirmé l’engagement du Québec à favoriser une répartition plus équilibrée des immigrants sur son territoire (MCCI, 1991; Simard, 1996). Au Québec, cette politique de décentralisation de l’immigration prend le nom de régionalisation (MCCI, 1991). Au cours de la décennie précédente, une première expérience de régionalisation de l’immigration avait été tentée, avec l’implantation de mesures de parrainage et de jumelage de réfugiés indochinois dans de petites et moyennes villes (dont Québec) ainsi que dans des localités rurales du Québec. Un bilan plutôt négatif a été dressé de cette expérience, puisque l’insertion des réfugiés dans ces milieux n’a pas donné les résultats attendus en termes de rétention. Après deux ans, plus de la moitié d’entre eux avaient quitté les régions pour Montréal ou l’extérieur du Québec (Deschamps, 1985, cité dans Simard, 1996) et après dix ans, pratiquement tous les autres avaient suivi le même parcours (Arsenault, 2014)⁸. Par conséquent, la régionalisation de l’immigration est restée lettre morte jusqu’à la décennie suivante (Simard, 1996). C’est dans les suites du recensement de 1991 que l’idée de régionalisation a été suffisamment soutenue dans les discours politiques pour que des chercheurs y voient un « nouveau mode de gestion de l’immigration » (Simard, 1996, p. 439). Or, au terme de vingt ans de politique explicite de régionalisation, il est à nouveau apparu difficile de décentraliser l’immigration : en 2011, l’Enquête nationale auprès des ménages (ENM) permet d’estimer que 86 % des immigrants de la province résident dans la RMR de Montréal, ce qui marque un gain d’à peine 2 % pour les régions durant les vingt années couvertes par la politique

⁷ La RMR de Montréal regroupe l’île de Montréal, l’agglomération de Longueuil et Laval (Ministère de l’Immigration et des Communautés culturelles, 2011b).

⁸ S. Arsenault, communication personnelle, juillet 2013

de régionalisation (Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages, 2012).

En soi, le bilan statistique de la politique de régionalisation parvient difficilement à justifier l'importance de s'intéresser à l'immigration en dehors des grands centres. C'est plutôt la persistance du discours et des activités politiques prônant la régionalisation de l'immigration qui invite, sans contredit, à questionner ses fondements et ses effets. La promotion de la régionalisation prévaut dans les discours sur la répartition géographique des immigrants, et ce, tant sur les scènes provinciale que locale (Pronovost et Vatz-Laaroussi, 2010; Vatz-Laaroussi, Guilbert, Bezzi et Prévost, 2010). À l'échelle provinciale, les publications du Gouvernement du Québec campent l'immigration au chapitre du développement durable. Elle y figure en tant que moyen privilégié pour maintenir une proportion critique de jeunes dans les régions, assurant ainsi la viabilité des collectivités locales (MICC, 2011a). À plus petite échelle, les instances régionales mettent quant à elle des stratégies en place pour attirer et tenter de retenir des immigrants parmi leur population, mettant en évidence leurs atouts et atténuant leurs aspects moins attrayants (Pronovost et Vatz-Laaroussi, 2010).

Si la répartition des immigrants qui s'établissent dans la RMR de Montréal et dans les régions est restée sensiblement la même, le nombre absolu d'immigrants a augmenté partout au Québec depuis les deux dernières décennies (Arsenault, 2014)⁹. Ainsi, en 2010, les immigrants récents étaient deux fois plus nombreux dans les régions qu'au début des années 1990. Aussi, le choix de vivre en région pour les immigrants concerne particulièrement les familles (St-Amour et Ledent, 2010).

Afin de mieux délimiter et définir le phénomène de l'immigration dans les deux milieux à l'étude, les paragraphes qui suivent brossent un portrait statistique de l'immigration dans la RMR de Québec et dans la région de Chaudière-Appalaches. En cohérence avec l'intérêt porté par cette recherche aux familles immigrantes, les variables retenues sont la part des immigrants dans la population, l'importance des familles et des jeunes au sein de la population d'immigration récente et la répartition des immigrants récents selon la catégorie d'immigration. Ces aspects de l'immigration sont examinés principalement à la lumière des données de l'Enquête nationale auprès des ménages, réalisée en 2011 par Statistique Canada et publiée l'année suivante.

1.1.1 La part des immigrants dans la population

En 2011, les immigrants étaient six fois plus nombreux à résider dans la RMR de Québec qu'en Chaudière-Appalaches. La RMR de Québec comptait 30 665 personnes immigrantes, tandis qu'à peine 5025 immigrants ont été dénombrés en Chaudière-Appalaches. Tenir compte de la taille de la population permet toutefois de relativiser l'écart qui les sépare quant à la présence immigrante sur leur territoire. La population de la RMR de Québec compte une proportion d'immigrants trois fois plus élevée que la région de Chaudière-Appalaches. Les immigrants représentent 4,4 % de la population de la RMR de Québec, contre 1,4 % de celle de Chaudière-Appalaches. La présence

⁹ S. Arsenault, communication personnelle, juillet 2014.

des personnes immigrantes dans chacun de ces deux milieux montre un contraste avec la RMR de Montréal, où cette proportion atteint 22,6 % (Statistique Canada, 2012).

Comparativement à d'autres villes de la même taille au Canada, la ville de Québec se démarque par sa faible diversification. Elle se range parmi la moitié des villes canadiennes de 200 000 habitants et plus les moins prisées par les personnes immigrantes. Cependant, l'immigration dans la RMR de Québec a connu une accélération remarquable depuis le tournant des années 2000 : 53 % de la population immigrante estimée en 2011 avait immigré et s'y était installée à partir de 2001 (Statistique Canada, ^{Enquête} Enquête nationale auprès des ménages, 2012). Durant la même période, la région de Chaudière-Appalaches a reçu 40 % de sa population immigrante totale.

Des données du recensement de 2006 montrent que la répartition des immigrants est inégale sur le territoire de la ville de Québec : deux immigrants sur trois résident dans les arrondissements de Sainte-Foy-Sillery (26 %), de La Cité (20 %) et de Limoilou (13 %). Pour la région de Chaudière-Appalaches également, la population immigrante est plus concentrée dans certains secteurs. La ville de Lévis y constitue, loin devant les autres, le principal pôle d'attraction des immigrants. Elle regroupe 53 % des immigrants (Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages 2012).

1.1.2 L'importance des jeunes et des familles dans la population des immigrants récents

La part des jeunes est beaucoup plus grande chez les immigrants de la RMR de Québec et de Chaudière-Appalaches que dans la population totale de ces milieux. En Chaudière-Appalaches, 44 % de la population immigrante est âgée de 0 à 14 ans, tandis que cette proportion est d'à peine 16 % dans la population totale de la région. Dans la RMR de Québec, c'est 32 % de la population immigrante qui est d'un âge de 0 à 14 ans, alors que 14 % de la population totale se situe dans la même tranche d'âge (Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages, 2012; Institut de la Statistique Québec, 2013b). Les enfants, les jeunes et leur famille représentent donc un groupe important chez les immigrants récents de ces régions. Ceci distingue également les deux milieux à l'étude de l'ensemble du Québec, où la catégorie des 0-14 ans regroupe plutôt 26 % des immigrants (Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages, 2012). L'idée selon laquelle les immigrants des régions s'y retrouvent le plus souvent en famille semble donc trouver son écho en Chaudière-Appalaches et, quoique dans une moindre mesure, à Québec.

1.1.3 Catégories d'immigration des immigrants récents

En vertu de l'Accord Canada-Québec relatif à l'immigration (1991), c'est le Canada qui définit les catégories générales d'immigration (MICC, 2007). Par ordre d'importance numérique, ces catégories sont celles de l'immigration économique, du regroupement familial, puis des réfugiés et personnes en situation semblable. Après un rapide survol des différentes catégories d'immigration, la répartition des immigrants dans les deux milieux à l'étude selon la catégorie d'immigration sera présentée.

1.1.3.1 Immigration économique

Cette première catégorie regroupe les travailleurs qualifiés, les travailleurs autonomes, les entrepreneurs, les investisseurs et les aides familiaux résidents, de même que leurs dépendants (époux ou conjoint de fait les accompagnant et enfants à charge). Au Québec, les immigrants économiques sont sélectionnés en fonction de critères déterminés et pondérés par la province. Il s'agit de la formation, de l'expérience professionnelle, de l'âge, de la connaissance du français et de l'anglais, des séjours antérieurs au Québec et de liens familiaux avec des résidents du Québec, des caractéristiques du conjoint, de l'existence d'une offre d'emploi, des enfants à charge, de la capacité d'autonomie financière pour les trois mois suivant l'arrivée et, enfin, de l'adaptabilité (MICC, 2007).

1.1.3.2 Regroupement familial

Cette deuxième catégorie regroupe les immigrants parrainés par un proche parent. Elle relève d'un programme du même nom. Le regroupement familial a pour objectif de faciliter la réunion d'un garant, soit d'un citoyen canadien résidant au Canada avec

son époux, son conjoint de fait ou son partenaire conjugal, son enfant à charge, son enfant à adopter, son ascendant (père, mère, grand-père, grand-mère) ou un enfant âgé de moins de 18 ans orphelin de père et de mère, non marié ni conjoint de fait, qui est son frère, sa sœur, son neveu, sa nièce, son petit-fils ou sa petite fille (MICC, 2013, p.5).

Le parrainage d'un proche parent implique l'engagement du garant à subvenir à ses besoins pendant une période déterminée. Les candidats de cette catégorie d'immigration ne sont pas sélectionnés par l'État, mais plutôt parrainés par le proche parent qui souscrit en leur faveur (MICC, 2007).

1.1.3.3 Réfugiés et personnes en situation semblable

Enfin, la catégorie des réfugiés et personnes en situation semblable inclut les réfugiés au Canada et les réfugiés sélectionnés outre-frontières.

Les premiers, reconnus comme réfugiés une fois au Canada, sont d'abord arrivés dans le pays et y ont ensuite demandé l'asile. Leur demande a été examinée et acceptée par la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada, après quoi ils ont pu obtenir le droit de résidence au Canada en vertu de la Convention de Genève ou en tant que personne à protéger¹⁰.

10 Un réfugié au sens de la Convention de Genève est une « personne qui se trouve hors de son pays, qui craint avec raison d'y être persécutée du fait de sa race, de sa religion, de sa nationalité, de son appartenance à un groupe social ou de ses opinions politiques » (MICC, 2007, p.11). Une personne peut également être protégée dans la mesure où elle « serait personnellement exposée au risque d'être soumise à la torture, à une menace à sa vie, ou au risque de traitements ou peines cruels et inusités si elle était renvoyée dans son pays d'origine [ou celui] où elle avait sa résidence habituelle ».

Le Canada sélectionne également des réfugiés outre-frontières, soit depuis un pays autre que celui de leur résidence principale ou de leur nationalité (Arsenault, 2013; MICC, 2007). Le Canada a également accueilli plusieurs réfugiés à partir de leur pays de résidence ou de citoyenneté (pays source) lorsqu'il leur reconnaissait les risques énoncés par la Convention de Genève. Le programme de sélection des réfugiés depuis les pays sources a toutefois pris fin en 2011 (Arsenault, 2013). Après avoir été reconnus en tant que réfugiés par le gouvernement fédéral, les réfugiés qui souhaitent s'établir au Québec sont également soumis à une sélection par la province (MICC, 2013). Ceux-ci sont accueillis par le biais d'un programme de parrainage assumé par le Québec ou encore privé (Arsenault, 2013).

1.1.3.4 Répartition des immigrants récents selon la catégorie d'immigration

Pour connaître la répartition des immigrants dans les milieux à l'étude selon la catégorie d'immigration, il a fallu se reporter aux données publiées par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC), puisque l'ENM de 2011 n'a pas tenu compte de cette variable. Le MICC fournit des renseignements concernant la catégorie d'immigration des immigrants reçus entre 2001 et 2010 par région administrative. Tandis que Chaudière-Appalaches constitue l'une de ces régions, la RMR de Québec est comprise dans la région de la Capitale-Nationale. La RMR de Québec constitue le noyau métropolitain de cette région, dont il sera question dans les paragraphes qui suivent.

En Chaudière-Appalaches, 43 % des immigrants arrivés entre 2001 et 2010 s'inscrivent dans la catégorie du regroupement familial et 40 % dans celle des immigrants économiques (MICC, 2012). Par rapport à l'ensemble de la province, la part d'immigrants de la catégorie du regroupement familial est presque deux fois plus importante en Chaudière-Appalaches (40 %) que dans l'ensemble du Québec (23 %). L'importance des familles immigrantes dans la région de Chaudière-Appalaches est donc également soutenue par ces données. Les immigrants de la catégorie des réfugiés arrivés durant la même période comptent pour 15 % de la population immigrante de la région.

La région de la Capitale-Nationale présente un tableau différent lorsqu'il s'agit de regrouper les immigrants par catégories d'immigration : ils sont plus fortement représentés dans les catégories de l'immigration économique (53 %, soit 10 % de plus que pour Chaudière-Appalaches) et des réfugiés (21 %, soit 6 % de plus qu'en Chaudière-Appalaches). Quant à la catégorie du regroupement familial, elle regroupe une proportion des immigrants de la Capitale-Nationale près de deux fois inférieure à celle de Chaudière-Appalaches (21 % contre 40 %). L'importance de la catégorie des familles réfugiées à Québec est d'ailleurs soulignée par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) (2012) et par Lazure et Benazera (2006), qui insistent sur le nombre élevé de mineurs dans cette catégorie (45,7 % d'enfants mineurs au sein de la catégorie des réfugiés contre 25,9 % chez les immigrants indépendants). Lazure et Benazera relèvent la spécificité de cette situation par rapport à l'ensemble du Québec et à la région de Montréal, où les réfugiés sont présents dans une proportion deux fois moindre. De fait, les réfugiés bénéficiant du programme de parrainage gouvernemental sont dirigés vers une région spécifique au moment

de leur admission au Québec. Parmi les neuf régions ou treize villes (Arsenault, 2014) ciblées par la province pour l'accueil de réfugiés, celle de la Capitale-Nationale figure en tête de liste (ministère de la Santé et des Services sociaux [MSSS], 2012).

1.1.4 Limites des statistiques officielles

Les données employées pour brosser le portrait de l'immigration dans les deux régions auxquelles cette étude s'intéresse doivent être employées avec circonspection. Cette remarque émerge d'échanges avec deux personnes occupant des rôles clés relativement à l'immigration en Chaudière-Appalaches (Bélanger, 2013; Orain, 2012; 2013) et d'un article paru dans un journal local. Le nombre d'immigrants qui résideraient dans Bellechasse selon ces personnes et organismes est plus élevé que ce qu'indique l'ENM de 2011 (Statistique Canada, 2012). En 2012, Liaison immigration Bellechasse écrit qu'il y aurait environ 500 immigrants répartis sur ce territoire, tandis que l'ENM en compte 230, en 2011 (Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages, 2012). Plus spécifiquement, selon Liaison immigration Bellechasse, 150 immigrants, résidant pour la plupart dans la municipalité de Saint-Anselme, auraient été employés par une entreprise locale spécialisée dans l'abattage et la préparation pour la vente de volaille, située au même endroit (Liaison immigration Bellechasse, 2012). Un écart entre la population immigrante réelle et évaluée par l'ENM pour la MRC de Bellechasse est donc plausible. Trois hypothèses sont soulevées pour expliquer des facettes de cet écart. Ces explications possibles ne sont ni exhaustives, ni mutuellement exclusives.

Hypothèse 1 : Le temps de référence pourrait ne pas être le même pour l'ENM (réalisée en 2011) et le portrait brossé par Liaison immigration Bellechasse (2012). L'ENM, de façon spécifique, s'intéresse à la situation des ménages telle qu'elle se présentait le 10 mai 2011 (Statistique Canada, 2012). Quant à l'organisme Liaison immigration Bellechasse, il aborde la situation en juin 2012 sans identifier de période de référence. Il se peut que la population immigrante ait augmenté entre le 10 mai 2011 et juin 2012. Toutefois, aucune référence à un événement majeur n'a pu être identifiée pour expliquer une augmentation de plus de 100 % de la population immigrante à l'intérieur de cet intervalle.

Hypothèse 2 : Les définitions données aux termes « immigrant » et « ménage » par Statistique Canada expliquent peut-être un autre pan de l'écart. D'abord, la définition d'immigrant pourrait différer pour les auteurs du portrait de l'immigration dans Bellechasse et pour Statistique Canada (2014), qui désigne par ce terme « une personne qui est ou qui a déjà été un immigrant reçu/résident permanent ». Sans apporter de précisions quant aux statuts migratoires des immigrants de la MRC de Bellechasse, Liaison immigration Bellechasse fait référence à des clients d'une agence de placement à laquelle des demandeurs d'asile (en attente d'une décision concernant le statut de résident permanent) ont recours afin d'obtenir du travail. Ceux-ci, notamment, seraient exclus de la catégorie d'immigrants par l'ENM (Statistique Canada, 2014). En raison de leur mobilité pour le travail, ces demandeurs d'asile recrutés par une agence de placement pourraient être également exclus de la population recensée par l'ENM, qui s'intéresse aux ménages définis comme « une personne ou [...] un groupe de personnes qui occupent le

même logement et n'ont pas de domicile habituel ailleurs au Canada ou à l'étranger » (Ménage, Définition).

Hypothèse 3 : Le fait de ne pas répondre à l'ENM, pour une partie des ménages incluant des immigrants, pourrait avoir réduit sensiblement la représentation de cette population au sein de la population de la MRC de Bellechasse. Chaque ménage d'immigrants, si l'on s'en remet aux informations proposées par Liaison immigration Bellechasse (2012), compterait plusieurs individus. Cette source affirme en effet que plusieurs familles immigrantes résideraient parfois sous un même toit afin, notamment, de diminuer les coûts associés au logement.

Les hypothèses soulevées afin d'expliquer l'écart entre la population immigrante recensée et celle qui a été estimée par un acteur du terrain dans Bellechasse illustrent que le portrait de l'immigration dans les milieux à l'étude doit être appréhendé aussi en considérant la valeur d'informations non publiées (Liaison immigration Bellechasse, 2012). Considérer le point de vue de cet acteur du milieu contribue en effet à orienter la recherche vers les acteurs concernés par la présence de familles immigrantes.

Si les limites précédentes valent d'être soulevées, le portrait statistique brossé de l'immigration pour Chaudière-Appalaches et pour la RMR de Québec permet tout de même de constater des similitudes quant à la part des immigrants dans leur population et quant à l'importance de la famille et des jeunes chez les immigrants récents. La catégorie d'immigration pour les immigrants récents représente quant à elle un élément qui distingue les régions de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appalaches. La forte présence de mineurs chez les réfugiés (Lazure et Benazera, 2006) porte à croire que l'intervention sociale auprès des familles immigrantes s'adresse de façon importante à des familles issues de cette catégorie dans la RMR de Québec. Dans la région de Chaudière-Appalaches, l'intervention sociale auprès des familles immigrantes pourrait davantage s'adresser à des familles, enfants et jeunes relevant de la catégorie de la réunification familiale, puisque c'est celle qui semble la plus fortement représentée dans la région.

La section qui suit se penche sur différentes facettes des services sociaux compte tenu de la diversité culturelle au sein de la population québécoise.

1.2 Les services sociaux en contexte de diversité culturelle

Cette section présente quelques éléments du contexte politique et social qui contribuent à la prise en compte de la diversité culturelle dans l'offre des services sociaux au Québec. Dans un premier temps, un regard sera porté sur les orientations provinciales en la matière ainsi que sur des bilans qui ont trait à l'adaptation et adéquation des services sociaux aux caractéristiques culturelles et linguistiques de la population. Dans un deuxième temps, il sera question des critiques récentes adressées aux services sociaux offerts aux familles immigrantes en particulier.

1.2.1 L'encadrement légal des services sociaux concernant la prise en compte des caractéristiques culturelles et linguistiques de la population

Au Québec, chaque région administrative offre des services sociaux et de santé à sa population en vertu du régime de services de santé et de services sociaux. Celui-ci est institué par la Loi sur les Services de santé et les Services sociaux (LSSSS). Cette loi vise à maintenir et améliorer « la capacité physique, psychique et sociale des personnes d'agir dans leur milieu et d'accomplir les rôles qu'elles entendent assumer d'une manière acceptable pour elles-mêmes et pour les groupes dont elles font partie » (Loi sur les Services de santé et les Services sociaux [LSSSS], 2013, a.1). Dans cet esprit, la LSSSS définit un mode d'organisation des ressources axé sur l'accessibilité et l'adaptation des services sociaux et de santé aux besoins des personnes. Vu la diversité culturelle et linguistique qui caractérise la population québécoise et en vertu de la LSSSS, l'organisation des ressources doit « tenir compte des particularités géographiques, linguistiques, socioculturelles, ethnoculturelles et socio-économiques des régions [et] favoriser, compte tenu des ressources, l'accessibilité à des services de santé et des services sociaux, dans leur langue, pour les personnes des différentes communautés culturelles du Québec » (LSSSS, 2013; a.2.5; 2.7).

La prise en compte des caractéristiques linguistiques et culturelles de la population au sein de la LSSSS est certainement de nature à favoriser l'accessibilité et l'adéquation des services sociaux offerts aux immigrants sur l'ensemble du territoire du Québec. Toutefois, tel que le démontrent des recherches récentes, un écart persiste entre l'énoncé de la loi et son application. Une distance a été montrée entre les établissements qui offrent des services sociaux et de santé et les communautés culturelles (Saulnier, 2011). Même à Montréal, où ils s'adressent à une population en grande partie issue de l'immigration récente, les services sociaux réussiraient toujours difficilement à répondre aux besoins immédiats des immigrants et, plus particulièrement, des familles immigrantes (Battaglini, 2010b).

1.2.2 Les critiques récentes à l'égard des services sociaux offerts aux familles immigrantes

En ce qui a trait plus spécifiquement aux familles, aux enfants et aux jeunes immigrants, deux événements récents ont joué un rôle de déclencheur, incitant le MSSS à entreprendre une réflexion approfondie sur l'offre de service du réseau de la santé et des services sociaux aux familles issues des communautés culturelles. Il s'agit, premièrement, du dépôt en mars 2011 d'un rapport de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse à propos du profilage racial et de ses conséquences pour les jeunes (Eid, Magloire et Turenne, 2011). Ce rapport était accompagné de recommandations adressées au MSSS (Direction générale des services sociaux – Direction des jeunes et des familles, 2012). Il s'agit ensuite de l'affaire Shafia, désignant le meurtre par crime d'honneur de quatre femmes, dont deux mineures. Les actions et décisions des services de protection de la jeunesse dans ce dossier ont fait l'objet de vives critiques et, à l'issue du procès entourant cette affaire, l'Association des centres jeunesse du Québec (ACJQ) a publiquement reconnu sa part de responsabilité au dossier et s'est dite pressée de revoir ses manières d'intervenir en contexte multiculturel (Myles, 2012). En ce sens, en février

2012, l'ACJQ s'est adressée à la ministre alors déléguée aux services sociaux, madame Dominique Vien, demandant qu'un comité représentant le réseau de la santé et des services sociaux soit mis en place afin de traiter notamment du soutien à l'intervention et de l'adaptation des services offerts aux jeunes en difficultés et à leurs familles dans un contexte de diversité ethnoculturelle (Direction générale des services sociaux – Direction des jeunes et des familles, 2012).

Pour répondre aux recommandations de l'ACJQ et donner suite à celles de la CDPDJ, un sous-comité, relevant du Comité directeur de l'Offre de service Jeunes en difficulté (qui regroupe les services sociaux offerts aux jeunes et à leur famille par le réseau de la santé et des services sociaux), a été mis en place au printemps 2012. Celui-ci a pour mandat de mener une réflexion et de proposer des pistes de solution afin d'améliorer la qualité des services et la pertinence des interventions faites auprès des familles, enfants et jeunes issus de l'immigration et des communautés dites ethnoculturelles. Les aspects touchant la formation collégiale et universitaire des intervenants, leur formation continue, le soutien à l'intervention qui leur est offert et la circulation de l'information à ce sujet seront notamment considérés par ce sous-comité. À l'échéance des travaux, un document de référence portant sur les points précédents doit être produit et destiné aux établissements du réseau de la santé et des services sociaux.

Le document déposé par la Direction générale des services sociaux – Direction des jeunes et des familles (2012) et obtenu par le biais du Service d'accès à l'information ne permet pas de connaître la part occupée par les établissements de santé et de services sociaux basés en région au sein de ce sous-comité. Ceci peut soulever des questions concernant l'adéquation, pour ces milieux, des solutions qui seront proposées afin d'adapter les services et les interventions aux besoins des jeunes et des familles immigrantes. En effet, malgré l'importance de l'intérêt accordé par les instances politiques à la régionalisation de l'immigration et malgré ce qui distingue les immigrants des régions de ceux de la RMR de Montréal, relativement peu de recherches se sont penchées sur ce thème (Vatz-Laaroussi, 2005). La plupart des études qui concernent les problèmes rencontrés par les immigrants, au Québec, sont conduites à Montréal. Produits dans un contexte particulier et culturellement diversifié, leurs résultats ne peuvent être généralisés à l'ensemble du Québec, où l'immigration suit des logiques différentes de celle qui marque la RMR de Montréal (Vatz-Laaroussi, 2005).

En conséquence, bien que près d'un immigrant sur sept réside hors Montréal, on sait peu de choses de leur qualité de vie et leurs besoins. On connaît peu, aussi, la qualité des interactions de ces nouveaux arrivants avec les acteurs des milieux où ils prennent place. Ce vide dans la recherche offre peu de repères aux intervenants sociaux appelés à travailler auprès de clients dont les besoins sont encore mal connus.

1.3 Le travail social de première ligne dans l'organisation des services sociaux

En vertu de leur responsabilité populationnelle, les Centres de santé et de services sociaux (CSSS) ont pour mission de veiller à ce que l'ensemble de la population soit rejoint par les services sociaux qu'il requiert. Ces établissements doivent ainsi assurer l'accessibilité des services et la prise en charge des populations vulnérables (MSSS, 2013). Les CLSC sont des points de service relevant

d'un CSSS. Ils ont pour mandat d'offrir les services sociaux courants, dits de première ligne, à la population de leur territoire (LSSSS, 2013). La responsabilité populationnelle imputée aux CSSS se reflète dans le mandat des professionnels qui s'y rattachent, dont les intervenants sociaux. Dans le cadre de leur pratique, il leur revient de s'assurer de l'adéquation de leurs interventions et d'accompagner les personnes dans le système de santé et des services sociaux (MSSS, 2007). Pour ce qui concerne les TS en particulier, l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux (OTSTCFQ) qui encadre leurs activités pour la province formule depuis 2012 des attentes explicites quant à leur capacité à travailler adéquatement auprès d'une clientèle multiculturelle. Ces attentes concernent les savoirs ou connaissances (connaissance des facteurs culturels qui structurent le développement et le comportement de la personne; préparation à intervenir auprès d'individus provenant de milieux ethnoculturels variés), les savoir-faire ou compétences (reconnaître des valeurs culturelles dans l'émergence et la résolution de dilemmes et d'enjeux éthiques; prendre en compte la discrimination raciale, culturelle et ethnique dans la démarche d'évaluation) et les savoir-être ou attitudes (engagement à dénoncer et combattre l'existence de situations d'oppression au plan culturel) (Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, 2012).

Au regard du principe de responsabilité populationnelle et du cadre de référence des TS, il apparaît essentiel de connaître les besoins des immigrants installés dans des milieux considérés plus homogènes (MCCI, 1991). Il apparaît tout aussi nécessaire de comprendre comment l'intervention sociale des TS qui travaillent auprès d'eux en première ligne tient compte de ces besoins. Aucune étude ne porte sur la perception des TS des CLSC du secteur Famille-Enfance-Jeunesse envers les besoins des clients immigrants ni sur leur intervention sociale auprès de cette clientèle. La RMR de Québec et la région de Chaudière-Appalaches représentent deux milieux où l'immigration a connu une hausse importante au tournant des années 2000 et où les familles représentent une part importante de la population immigrante récente. Il apparaît donc propice d'y conduire une étude qui s'intéresse à l'intervention sociale auprès des familles immigrantes en région. La recension qui suit fait état des connaissances qui sont mises à contribution dans l'élaboration de cette recherche.

1.4 Recension des écrits

Cette section présente la recension des écrits réalisée sur les besoins des familles immigrantes et l'intervention sociale auprès des immigrants en région¹¹. En 2005, Vatz-Laaroussi indiquait que

¹¹ Les bases de données PsychInfo, Academic Search Premier, Sociological Abstracts, SocIndex, Francis et Érudit ont été consultées. Les mots-clés suivants y ont été saisis: 1) travailleur(s) social(aux); travail social; service(s) social(aux); intervention(s) sociale(s); pratique(s) professionnelle(s); besoin(s) (de soutien); demande(s) d'aide; problème(s) social(aux); problème(s) culturel(s); social worker(s); social work; social case work; social casework; social intervention(s); professional practice(s); social need(s); support request(s); social problem(s); cultural problem(s). 2) région(s) (périurbaine(s)); rural(aux); petite(s) ville(s); village(s); exurban; rural; decentralized; sparsely populated area(s); small city(ies); town(s); village(s). 3) famille(s); parent-enfant; family(ies); parent-child; parent and child. 4) immigrant(s); (émigration et) immigration; (pratique(s)) interculturel(le(s)); immigrant(s); (emigration and) immigration; intercultural

peu de travaux s'étaient intéressés à l'immigration en dehors des grands centres. La consultation de plusieurs bases de données entre octobre 2011 et juin 2014 mène au même constat. La recension s'est donc élargie en considérant des recherches portant distinctement sur les besoins des familles immigrantes, l'intervention sociale auprès d'elles ou sur l'immigration en région. Le portrait des connaissances qui suit s'organise autour de ces trois thèmes.

1.4.1 Les problèmes et besoins prioritaires des familles, enfants et jeunes immigrants

Plusieurs études recensées s'intéressent aux besoins prioritaires des familles, enfants et jeunes immigrants. Les perspectives théoriques de l'acculturation et de la résilience familiale, empruntées pour décrire les relations au sein des familles immigrantes, permettent de ventiler les résultats d'une bonne part de ces études. Les formes d'aide privilégiées par les immigrants, les formes de soutien offerts et accessibles et la nature des problèmes qu'ils rencontrent sont également abordées par des recherches qui offrent une compréhension des problèmes et besoins des familles immigrantes.

1.4.1.1 Perspective de l'acculturation

D'une part, des études conduites à l'extérieur du Canada (Luu, Leung et Nash, 2009; Moon, 2008; Quiniones-Mayo et Dempsey, 2005; Titzmann, 2012; Yu et Singh, 2012) et au Québec (Alvarado, 1993; Tourigny et Bouchard, 1990) ont fait ressortir la prévalence importante de problèmes comportementaux chez les jeunes immigrants (suicide chez les jeunes filles; fugue chez les garçons) et de problèmes inhérents aux relations parents-enfants (compromission). Ces travaux tendent à expliquer les problèmes rencontrés chez les jeunes et les familles d'immigrants le plus souvent en fonction de comportements culturellement déterminés (recours à des punitions et châtiments corporels) ainsi que de l'acculturation (adaptation et intégration) inégale des parents de leurs enfants à la société d'accueil. L'acculturation est décrite comme un changement à géométrie variable qui s'opère de part et d'autre entre des porteurs de culture qui entrent en contact. En contexte d'immigration, le changement est asymétrique : les groupes minoritaires, coupés de leur réseau et incités à modifier leurs façons de faire par des pressions et discriminations sont davantage touchés par l'acculturation que les membres de la société d'accueil (Ayón, 2014).

Aussi, pour les tenants de la perspective de l'acculturation, l'écart qui séparerait la culture des sociétés d'origine et d'accueil influence la nature, le degré et la fréquence des problèmes rencontrés par les jeunes et leur famille (Moon, 2008; Quiniones-Mayo et Dempsey, 2005; Tourigny et Bouchard, 1990). Ces recherches soutiennent que les enfants apprennent plus facilement la langue et ont plus de contacts avec la société d'accueil (notamment par le biais de la fréquentation scolaire), tandis que les parents ont à la fois moins de facilité et d'ouverture à

practice(s). Une recherche par auteur a été effectuée au sein des bases de données mentionnées de même que sur le moteur de recherche Google pour les noms suivants : Battaglini et Vatz-Laaroussi. Le site web du Sherpa (<http://www.sherpa-recherche.com/sherpa/sherpa/>) a également été consulté. Enfin, les bibliographies des ouvrages retenus ont permis de repérer d'autres ouvrages pertinents.

modifier leurs façons d'être et de faire. Les parents développeraient moins de relations extérieures à la famille ou à la communauté ethnique, qui pourraient faciliter leur intégration. Dans cette optique, les tensions entre les générations concourent à expliquer certains problèmes comportementaux chez les jeunes (Alvarado, 1993; Quiniones-Mayo et Dempsey, 2005; Tourigny et Bouchard, 1990; Yu et Singh, 2012) et la compromission de la sécurité ou du développement des enfants immigrants (Alvarado, 1993; Luu et al., 2009; Titzmann, 2012; Tourigny et Bouchard, 1990; Yu et Singh, 2012).

L'étude d'Alvarado (1993) soutient que les apprentissages réalisés par les enfants (n=800) à l'extérieur de ces réseaux distancient parents et enfants et contribuent à renverser les rôles et statuts traditionnels. L'étude à devis mixte conduite par Titzmann (2012) auprès d'adolescents immigrants (n=185) et non-immigrants (n=197) en Allemagne indique que la parentification des adolescents (adoption de rôles parentaux en apportant un soutien instrumental ou émotionnel aux parents) est deux fois plus élevée chez les immigrants que chez les non-immigrants et ce, peu importe l'histoire ou la trajectoire de la famille. Selon cette étude, la parentification s'observerait davantage chez les adolescentes que chez les adolescents immigrants. Il ne semble toutefois pas y avoir consensus quant à l'effet du genre sur la parentification puisqu'une autre étude indique qu'elle concernerait surtout les garçons, parmi les jeunes immigrants (Hooper, Tomek, Bond et Reif, 2015).

D'autres études nuancent l'impact de l'acculturation en montrant que l'appartenance à une minorité ethnique, les statuts migratoires précaires, la pauvreté, et les besoins particuliers des enfants augmentent le stress parental et, par ricochet, les risques de mauvais traitement et de négligence parentale (Yu et Singh, 2012) ou encore la parentification des adolescents (Hooper et al., 2015).

1.4.1.2 Perspective de la résilience familiale

Plusieurs études réalisées au Québec appuient une thèse quasi inverse, selon laquelle les familles immigrantes constituent des repères, des lieux de solidarité et de résolution de problèmes pour chacun de leurs membres (Belleau et Le Gall, 2004; Montgomery et al., 2007; Simard, 2004; Vatz-Laaroussi 2005; Vatz-Laaroussi et Charbonneau, 2001; Vatz-Laaroussi, Tremblay, Corriveau et Duplain, 1999). Un rapport de consultation, déposé par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Eid et al., 2011) présente un argument en faveur de ce courant de recherche. L'étude révèle que les problèmes attribués aux jeunes immigrants (n=279) et à leur famille ne permettent pas à eux seuls d'expliquer leur présence marquée dans le système québécois de protection de la jeunesse. Les auteurs y font valoir le fait que le profilage racial et la discrimination systémique à l'égard des immigrants contribuent aussi à leur surreprésentation au sein du système de protection de la jeunesse.

Vatz-Laaroussi s'est intéressée à la famille en contexte migratoire au Québec et en France (Vatz-Laaroussi, 1993, 2000, 2001, 2005; Vatz-Laaroussi et al., 1999). Elle indique que la question familiale est centrale dans l'immigration. La sélection des immigrants au Québec, qui favorise l'admission des personnes en âge de fonder une famille et qui ouvre la voie à la réunification

familiale contribue, selon elle, à cette réalité. Aussi, selon la perspective qu'elle développe, le projet de migrer s'inscrit souvent dans un projet familial : celui de fonder une famille en terre d'exil ou encore d'offrir un avenir meilleur aux enfants déjà nés. Les parents qui partent le feraient surtout pour offrir à leurs enfants un accès à l'éducation, ou encore pour les protéger d'un milieu peu sécuritaire. Puisque l'immigration se fait en famille et pour la famille, c'est souvent par son biais que les premiers contacts sont établis avec la société d'accueil. L'école, les services sociaux et les services périnataux en font partie (Vatz-Laaroussi, 2001).

Une étude qualitative récente, conduite auprès de femmes immigrantes (n=40) recevant des services périnataux d'un CLSC situé à Québec, s'est intéressée aux attentes à l'égard des rôles parentaux durant la grossesse et suite à la naissance d'un premier enfant (Lazure et Benazera, 2006). Selon ces femmes, les attentes entretenues par les professionnels du réseau de la santé et des services sociaux seraient distinctes des leurs, surtout pour ce qui touche le rôle du père et l'éducation des enfants. Selon ces femmes immigrantes, les professionnels entretiennent des attentes à l'égard des pères concernant leur investissement durant la grossesse et auprès du nouveau-né. Quant à elles, ces femmes n'entretiendraient pas de telles attentes à l'égard de leur conjoint. Aussi, les mères considèrent négativement ce que les auteures rattachent à l'ingérence de l'État dans la vie des familles. Se rapprochant de la perspective de la résilience familiale, les auteures affirment que des tensions familiales découlent des attentes manifestées par les intervenants de la santé et des services sociaux. Ces tensions seraient selon elles attribuables en grande partie à un discours féministe véhiculant une représentation des femmes non occidentales comme soumises à l'autorité masculine. La prise en compte du projet migratoire et l'établissement d'un dialogue interculturel sont privilégiés par les auteures. Cette posture permet selon elles d'éviter la mise en place d'un rapport antagonique et favorise la renégociation des rôles parentaux dans un contexte d'intervention sociale. Leurs résultats et propositions convergent avec ceux des travaux dirigés par Vatz-Laaroussi (Vatz-Laaroussi, 2001; Vatz-Laaroussi et al., 1999).

La recherche exploratoire de Gravel et al. (2009) conduite auprès de sujets (n=137) immigrants récents (arrivés depuis dix ans ou moins), immigrants de longue durée et non-immigrants s'est intéressée au sens et à l'importance accordée à la valeur de l'autonomie dans le cadre de programmes mis en place par la Direction de la santé publique de Montréal. Ils soulignent que l'autonomie est située au cœur de l'éthique en santé publique. Elle en constituerait à la fois le point de départ et la finalité. Ainsi, ce serait en prenant cette autonomie (libre arbitre) pour assise que les programmes de santé publique seraient envisagés. De plus, ces programmes auraient pour fin de favoriser une plus grande autonomie (responsables de leur situation) par les sujets concernés (Gravel et al., 2010). Deux des programmes de santé publique considérés par l'étude impliquent l'intervention de TS auprès de familles, enfants et jeunes immigrants. Ces programmes valorisent l'*empowerment*, situé par les auteurs en tant que dimension de l'autonomie et défini comme « la capacité physique, mentale et sociale d'agir, de décider, de faire des choix et de se prendre en charge afin d'éviter l'exclusion sociale » (p. 34). Les résultats montrent que les immigrants récents accordent moins d'importance à l'autonomie en général et spécifiquement à sa dimension d'*empowerment* que les non-immigrants. La valeur d'interdépendance entre les

membres de la famille et de la communauté se substituerait à la valeur d'autonomie, associée à l'individualisme occidental.

1.4.1.3 Nature des problèmes rencontrés par les immigrants : conjoncturelle ou structurelle?

Legault et Fortin (1994; 1995) se sont penchées sur les besoins prioritaires des jeunes familles d'immigration récente à Montréal (n=297). Elles ont fait ressortir le caractère conjoncturel des problèmes sociaux et culturels vécus par ces familles, en ce sens qu'ils sont particulièrement prégnants lors des premières années suivant l'immigration et liés à l'arrivée des enfants. Les mères d'enfants d'âge préscolaire interviewées situent le manque de travail et d'argent au premier rang de leurs problèmes sociaux. Quant aux problèmes dits culturels, les parents pointent en premier lieu les difficultés d'accès à des services de garde en petite enfance et l'isolement. L'étude qualitative de type exploratoire et descriptive (n=13) réalisée par Alvarado, Battaglini et Caulet (2005) souligne également la nature conjoncturelle de la pauvreté vécue par les immigrants. Les auteurs distinguent cette figure de pauvreté de la pauvreté intergénérationnelle, qui serait selon eux rencontrée plutôt chez les Québécois non immigrants. Enfin une étude exploratoire réalisée auprès d'intervenants sociaux (n=36) à New York par Jones (2012) a pointé des problèmes de pauvreté, de chômage et de discrimination subis par les familles immigrantes sans-papiers. Ce troisième corpus de travaux attribue ainsi les principaux problèmes des familles immigrantes à leur contexte d'arrivée, à un temps de la vie ou aux conditions dans lesquelles s'effectue l'immigration, problèmes pouvant être surmontés ou estompés en favorisant l'insertion professionnelle (amélioration de l'accès à l'emploi), sociale et citoyenne des immigrants (amélioration des conditions et délais d'accès à la citoyenneté et aux droits sociaux qui en découlent).

Si ces problèmes peuvent être rattachés à la conjoncture de l'immigration, il convient également de relever leur caractère durable et structurel. Le mémoire présenté par le Centre de recherche sur l'ethnicité, l'immigration et la citoyenneté (CRIEC) dans le cadre de la Commission de consultation sur les pratiques d'accommodement reliées aux différences culturelles (CCPARDC) (Labelle, Field et Icart, 2007) propose une analyse qui va dans ce sens. Il montre que les problèmes sociaux et économiques vécus par les immigrants tendent à devenir de plus en plus durables. Selon ce mémoire, le genre et l'ethnicité influencent effectivement l'exposition à ces problèmes. D'abord, l'intégration économique des immigrants est de plus en plus longue : les immigrants récents ont plus longtemps un faible revenu que ce n'était le cas pour les cohortes arrivées jusqu'aux années 1970; comparativement aux cohortes précédentes, ils sont davantage affectés par le chômage à long terme et accèdent plus difficilement à la propriété. Ensuite, les femmes immigrantes et certains groupes *racisés* sont davantage affectés par ces problèmes sociaux. Deux recherches conduites aux États-Unis auprès de parents latino-américains conduisent à des constats du même ordre. D'abord, le temps passé au pays d'accueil n'améliore pas la situation d'emploi pour les mères (n=112) (Raffaelli et Wiley, 2013). Ensuite, en plus des politiques anti-immigration et de la discrimination, le fait que les membres du réseau social de ces familles (n=52)

se trouvent dans des conditions de vie similaires contribue à les maintenir dans la précarité (Ayón, 2014).

Prêter attention aux priorités des familles immigrantes permet de balancer l'importance relative des constats qui précèdent. Dans l'étude de Battaglini, Gravel, Boucheron et al. (2002) les mères immigrantes expriment souffrir moins des pertes de statut ou de conditions socioéconomiques défavorables que de l'absence de leur famille. Les pertes, sur le plan du réseau familial, ainsi que les inquiétudes associées à l'éducation et à l'intégration de leurs enfants, les affectent davantage que les conditions de vie souvent difficiles qu'elles expérimentent dans le cadre de leur installation au Québec. Cette étude a été réalisée auprès de mères immigrées depuis moins de six ans et dans un contexte particulier de maternité. Ses résultats ne peuvent être étendus à d'autres contextes, mais ils rappellent néanmoins l'importance de prendre en considération les divergences possibles entre le point de vue des intervenants et celui des immigrants concernant leurs problèmes ou besoins.

1.4.1.4 Formes d'aide privilégiées par les immigrants

Un débat s'observe dans la communauté scientifique quant à l'aide privilégiée par les immigrants face aux difficultés qu'ils rencontrent. Certains montrent qu'elle provient de l'intérieur de la famille (Lazure et Benazera, 2006; Vatz-Laaroussi et al., 1999). D'autres soutiennent au contraire que l'aide recherchée se situe à l'extérieur du réseau familial (Alvarado et al., 2005; Battaglini, 2010b; Fortin et Legault, 1994; Legault et Fortin, 1995).

Dans une étude exploratoire menée sur deux ans auprès de familles immigrantes (n=40) en Estrie et au Saguenay-Lac-Saint-Jean, Vatz-Laaroussi et al. (1999) concluent que c'est en famille que les immigrants s'insèrent en société, traversent les obstacles, résolvent les conflits et prennent les décisions concernant leurs membres. Les parents rencontrés dans le cadre de cette recherche expriment prioritairement des attentes de non-ingérence à l'égard des intervenants sociaux, comme l'ont fait les mères participantes à l'étude de Lazure et Benazera (2006).

Deux recherches, également conduites auprès d'intervenants et d'immigrants (Battaglini, 2010b; Legault et Fortin, 1995) présentent des résultats qui contrastent avec les précédents. Ces recherches indiquent que l'aide privilégiée par les immigrants se situe à l'extérieur du cercle familial. Les mères participant à l'étude de Legault et Fortin (n=297) ont dit en majorité préférer recourir à une aide formelle (éducateurs, conseillers en emploi) plutôt qu'à la famille et aux amis pour régler leurs principaux problèmes sociaux. Elles n'ont que peu considéré les possibilités de consulter des TS, résultat que les chercheuses attribuent hypothétiquement à la méconnaissance des services sociaux par les immigrants récents. La majorité des répondantes n'a eu recours à aucune aide pour résoudre ses problèmes prioritaires, ce qui conduit les auteures à insister sur la nécessité de développer de nouvelles stratégies pour rejoindre les familles d'immigration récente. Quant à l'étude de Battaglini (2010b), elle aborde les attentes des immigrants (n=149) à l'endroit des services de première ligne. Selon son auteur, les résultats obtenus « [remettent] en question les thèses qui postulent un plus grand familialisme chez les immigrants » (p.130) concernant la résolution des problèmes sociaux rencontrés. L'enquête conduite auprès d'immigrants indique

qu'ils préfèrent consulter à l'extérieur du cadre familial. Ils privilégient les cliniques privées (36 %) ou le CLSC (32 %). La famille vient derrière, 24 % des répondants s'orientant vers cette option.

1.4.1.5 Formes de soutien disponibles et accessibles

Corolairement à la question des sources de soutien privilégiée par les immigrants se posent celles de la disponibilité du réseau familial de soutien et de l'accessibilité des services sociaux. Dans quelle mesure les immigrants peuvent-ils compter sur l'aide des membres de leur famille? Ont-ils accès aux services sociaux susceptibles de les soutenir face aux difficultés qu'ils rencontrent?

Dans une étude exploratoire conduite auprès de mères immigrantes (n=91) et d'intervenantes en périnatalité (n=19), Battaglini, Gravel, Boucheron et al. (2002) abordent ces deux questions. Concernant le réseau familial, les mères et les intervenantes soulignent le fossé qui sépare l'expérience de périnatalité qui prévaut ici et dans les pays non occidentaux. Plusieurs participantes à cette étude indiquent que dans leur pays d'origine, elles ont déjà ou auraient accouché entourées d'un réseau familial de soutien instrumental et émotif composé surtout de femmes. En contrepartie, en contexte d'immigration, ce réseau se limite souvent à leur conjoint et éventuellement à leurs enfants plus âgés. Fortin et Le Gall (2007), se fondant sur les résultats d'une recherche naissante auprès de mères musulmanes en contexte de périnatalité et sur leur propre pratique, ajoutent à cela que c'est souvent la naissance d'un enfant qui met l'absence du réseau familial en évidence, puisqu'il s'agit d'un moment où le besoin de soutien est grand. Les mères immigrantes côtoient rarement plus de dix membres de leur famille. Aussi, les personnes dont elles préféreraient la présence au moment de l'arrivée d'un enfant, comme leur mère et leurs sœurs, ne font pas nécessairement partie de cet étroit réseau familial en contexte d'immigration (Battaglini, Gravel, Boucheron et al., 2002). Dans plusieurs cas, elles sont reconnaissantes de l'implication de leur conjoint, qui comble en partie le vide laissé par l'absence du réseau féminin. Ces mères expliquent que les pères prennent conscience de leurs besoins liés à l'absence des femmes significatives pour elles durant les mois de grossesse où la mobilité est réduite, durant l'accouchement et les mois suivants. Plus qu'elle ne les contraindrait à pallier le manque de soutien, cette situation offrirait aux pères la possibilité de revoir leur rôle à l'arrivée de l'enfant et durant les premiers mois suivant sa naissance (Battaglini, Gravel, Boucheron et al., 2002; Battaglini, Gravel, Poulin et al., 2002). La grossesse, couplée à la migration, devient ainsi souvent source d'isolement et de grand stress pour les femmes (Battaglini, Gravel, Boucheron et al., 2002; Fortin et Le Gall, 2007). Quant aux enfants plus âgés, en contexte de maternité et de migration, ils sont pour les mères de très jeunes enfants plus sujets de préoccupations que de soutien, contrairement à ce qu'en croient les intervenantes en périnatalité (Battaglini, Gravel, Boucheron et al., 2002).

Ayant difficilement accès au soutien de leur famille, les femmes immigrantes cherchent à combler en partie ce manque par des contacts établis avec les intervenantes des services sociaux. Ces contacts naissent souvent dans le contexte même de la maternité. La médicalisation de la maternité (Fortin et Le Gall, 2007) généralisée en Occident oriente les femmes vers les services de santé, où leurs besoins sociaux sont appréhendés, à la suite de quoi elles peuvent être référées

vers des services adéquats (Battaglini, Gravel, Boucheron et al., 2002).

Les entrevues réalisées auprès de mères immigrantes en contexte de maternité dans l'étude de Battaglini, Gravel, Boucheron et al. (2002) montrent que celles-ci n'ont pas toutes un accès égal aux différentes activités. D'abord, les programmes de services intégrés en périnatalité, qui forment une partie des services offerts en périnatalité, sont des programmes sélectifs offerts aux mères les plus vulnérables afin de prévenir des problèmes spécifiques affectant la santé des nouveau-nés, la négligence parentale et les problèmes d'attachement. Les intervenants auxquels revient la tâche d'évaluer la vulnérabilité des mères fondent leurs décisions sur des caractéristiques du milieu (isolement géographique ou précarité socioéconomique) et de l'individu (dont le jeune âge au moment de la grossesse, un faible niveau de scolarité, un faible revenu ou la monoparentalité). Ils ne disposent toutefois d'aucun critère établi pour appréhender cette vulnérabilité lorsqu'elle est associée à l'expérience migratoire. Bien que les intervenantes rencontrées aient déploré les pertes de statut professionnel chez les jeunes mères immigrantes et leur conjoint, il est apparu que les mères qui ont le moins pu accéder aux services intégrés en périnatalité proviennent de couples où l'un des conjoints a vécu une déqualification professionnelle. Leur titre professionnel, leur expérience de travail prémigratoire et leur niveau de scolarité auraient conduit à une sous-estimation de leur vulnérabilité. Concernant les programmes généraux en périnatalité, les mères allophones auraient davantage bénéficié d'aide alimentaire, tandis que celles qui parlent le français ont plus facilement eu accès aux cours prénataux (Battaglini, Gravel, Boucheron et al., 2002). À cet effet, Hassan (SHERPA, 2015b) s'est intéressée à la validité des critères d'admissibilité actuels pour le programme de services intégrés en périnatalité et pour la petite enfance (SIPPE) auprès des familles immigrantes. Partant des prémices de la recherche de Battaglini, Gravel, Boucheron et al. (2002), elle cherche à évaluer « si dans des quartiers pluriethniques, les familles immigrantes les plus vulnérables sont réellement rejointes par ce programme, et s'il y a lieu de modifier les critères d'admissibilité » (SHERPA, 2015a).

L'accès conditionnel aux services selon le fait de parler ou non la langue du groupe majoritaire n'est pas spécifique aux services en périnatalité. Un grand nombre de travaux, réalisés dans des contextes diversifiés, montrent que la langue constitue une barrière qui restreint l'accès à des services sociaux pour les personnes immigrantes (Ayón, 2014; Battaglini, 2010a; Heneman, Legault, Gravel, Fortin et Alvarado, 1994; Luu et al., 2009; Moon, 2008; Okitikpi, 2006; Titzmann, 2012; Wattenberg et Beuch, 2008; Weine, 2011). Dans un mémoire déposé à la Commission de consultation sur les pratiques d'accommodement reliées aux différences culturelles, le CSSS de la Montagne (2007) indique que la barrière de la langue est un facteur important qui affecte non seulement l'accessibilité, mais également la qualité des services sociaux et de santé. De plus, selon les dépositaires du mémoire, ces enjeux d'accessibilité et de qualité des services seraient davantage associés aux contextes d'intervention sociale, où le travail repose en très large part sur des échanges verbaux.

Le statut migratoire est une des autres barrières importantes qui affecte l'accès aux services pour les immigrants. Les détenteurs d'un statut d'immigration précaire ont un accès restreint aux

services sociaux offerts à la population (Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale, 2006; Alvarado et al., 2005; Ayón, 2014; Jones, 2012; Okitikpi, 2006; Raffaelli et Wiley, 2013; Sakamoto, 2007; Wattenbert et Beuch, 2008). Pour les familles immigrantes, cette barrière affecte non seulement les individus dont le statut est précaire, mais également leurs enfants, même s'ils sont nés au pays d'accueil. En plus de requérir les documents de l'enfant, les services ou les agents qui les représentent exigent souvent des parents qu'ils présentent une carte d'identité, ce qui dévoile leur statut migratoire. Cette mesure relève parfois des normes des institutions et, parfois, de leur interprétation par leurs acteurs (agents administratifs et intervenants). Si un enfant qui requiert des interventions est autorisé de résidence et a accès aux services, il n'en va pas nécessairement de même pour ses parents. Au Québec et aux États-Unis, des recherches révèlent que la tentative d'obtenir de l'assistance pour un enfant dans le besoin auprès d'institutions de santé et de services sociaux a conduit des parents n'ayant pas le droit d'y résider vers des problèmes avec les services frontaliers (Ayón, 2014; Jones, 2012; Ruiz-Casarez et al., 2012). Pour plusieurs parents dont le statut est précaire, la crainte d'être dénoncé aux autorités, puis refusé d'accès à la résidence ou expulsé, contribuerait à les maintenir à l'écart des services sociaux et de santé. Ceci expliquerait leur sous-utilisation de services dont eux ou leurs enfants ont grandement besoin. C'est le cas des demandeurs d'asile. Pourtant, en dépit des récentes restrictions imposées par le Canada, ceux-ci ont accès à certains services au Québec. Ils connaîtraient mal leurs droits et ne s'orienteraient pas vers les services requis par les membres de leur famille (Ruiz-Casarez et al., 2012). L'Équipe de recherche en intervention transculturelle (ÉRIT) de Montréal, rattachée au CSSS de la Montagne, conduit actuellement des travaux afin de proposer un cadre politique permettant aux immigrants sans statut de consulter un intervenant du système de la santé ou des services sociaux en temps utile en lui garantissant la confidentialité. Ce projet vise la ville de Montréal et s'appuie sur l'adoption de telles politiques par la ville de Toronto, au Canada, de même que par trois états et trente-six villes aux États-Unis (SHERPA, 2015a).

Afin de saisir leur influence relative sur leur sous-représentation au sein des services sociaux et de santé, García-Pérez (2013) a isolé les variables du statut, de l'appartenance à une minorité ethnique, de la langue et de l'appréciation subjective par les répondants de l'état de santé de leurs enfants. Ceci allait permettre de déterminer dans quelle mesure le problème en était un d'accès ou de propension à recourir aux services. L'étude a été réalisée à partir des données recueillies dans le cadre d'une enquête longitudinale réalisée aux États-Unis auprès de professionnels de la santé, de parents immigrants et non immigrants (n= 91 682). Les résultats indiquent qu'en dépit de besoins plus importants identifiés par les professionnels, les parents immigrants dans l'ensemble perçoivent qu'ils ont moins de besoins auxquels le système de santé et de services sociaux peut apporter une aide. Cette recherche n'est pas représentative de la situation telle qu'elle se vit au Québec. Toutefois, elle met en perspective le fait que non seulement les difficultés d'accès, mais aussi des variables subjectives contribuent à la faible représentation des immigrants au sein de la clientèle des services sociaux.

La compréhension des problèmes et besoins prioritaires des familles immigrantes ne fait pas consensus dans la littérature scientifique. Deux tendances de recherche, regroupant plusieurs

travaux, ont été recensées, et proposent des visions antagonistes des relations entre les membres de ces familles. De même, les formes d'aides privilégiées par les familles immigrantes s'opposent selon le point de vue des acteurs qui sont considérés dans ces études. Les recherches susceptibles d'alimenter la réflexion et le travail des intervenants sociaux qui travaillent auprès de clients immigrants offrent donc un éventail de particularités qui peuvent être considérées dans l'évaluation des situations-problèmes et l'élaboration de l'intervention. Ces particularités des familles immigrantes sont associées notamment à l'acculturation, au projet migratoire de la famille, à la nature des problèmes vécus, à l'aide souhaitable pour les familles immigrantes et à leur accès aux services sociaux. La grille de lecture à adopter concernant les situations-problèmes vécues par les familles immigrantes et les solutions à mettre en place avec elles apparaît ici complexe. Les paragraphes qui suivent s'intéressent par conséquent aux implications multiples de l'intervention sociale auprès d'une clientèle immigrante.

1.4.2 Les implications de l'intervention sociale auprès d'une clientèle immigrante

Malgré les divergences soulevées parmi les recherches qui ont traité des problèmes et besoins prioritaires des familles immigrantes, un consensus s'en dégage quant à l'idée que le travail auprès de cette clientèle implique des ajustements et comporte des défis qui lui sont spécifiques (Benoît, 2012; Eid et al., 2011; Hassan et Rousseau, 2007; Jones, 2012; Lazure et Benazera, 2006; Legault et Lafrenière, 1992; Luu et al., 2009; Tourigny et Bouchard, 1990; Vatz-Laaroussi, 2001; Vatz-Laaroussi, Lessard, Montejo et Viana, 1996; Vatz-Laaroussi et al., 1999). Les impacts dans l'exercice des rôles de contrôle, de soutien et de changement social, les ajustements requis sur le plan du contexte d'intervention et les approches et savoirs privilégiés sont employés ici pour situer les implications de l'intervention sociale auprès d'une clientèle immigrante.

1.4.2.1 Contrôle, soutien et changement social dans les interventions auprès de clients immigrants

Aux États-Unis, l'enquête menée par Park, Bhuyan, Richards et Rundle (2012), l'étude qualitative de Jones (2012) et celle de Wattenberg et Beuch (2008) font ressortir l'importance des tensions ressenties par les TS (n= 1 124; 36 et 25) entre leurs rôles d'agent de contrôle social d'une part, puis de soutien et de changement social face aux immigrants qualifiés d'« illégaux », dont le statut est précaire. Ils ont exprimé se sentir impuissants et déchirés face à des personnes ayant de grands besoins de soutien, puisque des règles d'accès les empêchent d'offrir des services à ces migrants. Dans certains cas, des politiques anti-immigration les poussent à dénoncer aux autorités les demandeurs de services sans droit de résidence.

Pour leur part, Hassan et Rousseau (2007) ont conduit une recherche qualitative et exploratoire, au Québec portant sur la perception qu'ont les intervenants en protection de la jeunesse (n=5) des obstacles et des facteurs favorisant la collaboration dans le travail auprès de familles immigrantes ou issues de minorités ethniques. Dans leur étude, les intervenants ont plutôt relevé tirer profit du rapport de pouvoir et d'autorité entretenu avec les clients immigrants. Le respect manifesté par les parents immigrants à leur endroit est lié, selon eux, au statut d'autorité reconnu

aux institutions de l'État en général par les parents immigrants. Vu le pouvoir sur la famille dont ils disposent par leur capacité à mobiliser les autorités policières ou judiciaires, les intervenants en protection de la jeunesse bénéficieraient, selon trois participants, d'une reconnaissance accrue de la part des parents immigrants. Ceux-ci affirment dans le même sens rencontrer moins de résistance de la part de certaines familles immigrantes, collaborant souvent bien aux plans d'intervention. Au contraire, à l'unanimité, les intervenants ont soulevé avoir parfois fait face au sentiment d'impuissance ressenti par certains parents face à l'intervention en protection de la jeunesse, provoquant chez eux un sentiment de perte d'autorité sur leurs enfants et de la passivité ou de résistance vis-à-vis de l'intervention. Un dernier résultat de cette recherche peut être relié au rôle de soutien social des intervenants. Ceux-ci indiquent que, lorsque la collaboration fonctionne bien, l'intervenant est souvent perçu comme une ressource unique par la famille. Il « devient ainsi le réceptacle d'attentes très élevées et des responsabilités irréalistes et très lourdes de remédier à toutes les difficultés que la famille et l'enfant rencontrent » (p.41). Le rôle de soutien social serait donc vécu plus difficilement par ces intervenants.

1.4.2.2 Ajustements requis du contexte d'intervention

Parmi les recherches qui se sont intéressées aux implications du travail auprès d'une clientèle immigrante, plusieurs soulignent que la reconnaissance des spécificités du travail auprès de cette clientèle doit être partagée par les employeurs des intervenants sociaux. Les ajustements qui se situent du côté du contexte de travail concernent la temporalité de l'intervention et la langue parlée.

Plusieurs travaux montrent que l'intervention auprès de clients immigrants est souvent plus longue en termes de nombre et de durée des rencontres que l'intervention auprès de clients non immigrants employée pour établir les standards (Alvarado et al., 2005; Battaglini, 2010a; Benoît, 2012; Hasan et Rousseau, 2007; Weine, 2011). Ces travaux expliquent l'effet du travail auprès d'immigrants sur la temporalité de l'intervention par des difficultés liées à la langue, par la complexité des situations-problèmes vécues par ces clients, par l'étendue des explications à fournir aux nouveaux arrivants ou encore par leur faible recours aux ressources et services alternatifs ou complémentaires susceptibles de répondre à leurs besoins. Le portrait des services sociaux et de santé en contexte pluriethnique brossé par Battaglini (2010a) indique que le temps supplémentaire requis par l'intervention auprès d'immigrants n'est pas toujours pris en considération dans la gestion des services, ce que constatent également les intervenants rencontrés par Hassan et Rousseau (2007) et les travailleuses sociales en milieu scolaire rencontrées par Benoît (2012). Ces intervenants affirment allouer souvent le double de temps lorsqu'il s'agit d'intervenir auprès de familles immigrantes. Lorsque l'employeur ne tient pas compte de cet effort, les intervenants expérimentent une surcharge de travail. De plus, par manque de temps et de ressources affectées par le milieu de travail, les intervenants ne sont pas en mesure d'acquérir les connaissances et compétences permettant de s'ajuster à l'intervention en contexte de diversité (Battaglini, 2010a; Hassan et Rousseau, 2007). Les travailleuses sociales scolaires affirment peiner à répondre aux besoins des jeunes immigrants et de leur famille (Benoît, 2012).

Face à la difficulté à communiquer dans une langue commune avec plusieurs clients immigrants, le recours à un interprète est ciblé en tant que moyen nécessaire à la réalisation des interventions (Alvarado et al., 2005; Kanouté, Hohl, Xenocostas et Duong, 2008). Ce moyen, bien qu'essentiel, s'accompagne toutefois de difficultés.

Le recours aux services d'interprètes dans l'intervention sociale auprès d'immigrants allophones constitue un thème de recherche peu documenté par les disciplines intéressées par l'intervention sociale¹². Sur ce thème, quatre documents recensés traitent d'un aspect de l'interprétariat en intervention sociale qui concerne de plus près cette recherche. Aux études de Hassan et Rousseau (2007) et d'Alvarado et al. (2005) conduites à Montréal s'ajoutent la recherche réalisée à Québec par Morissette (2007) sur la médiation interculturelle en contexte d'intervention sociale et une conférence prononcée par la représentante d'un service d'interprétariat social à Sherbrooke (Goulet, 2001) sur l'interprétariat communautaire dans les petites villes.

Les intervenants sociaux de l'étude de Hassan et Rousseau (2007) ont souligné l'appui nécessaire de l'institution afin d'avoir accès rapidement à des interprètes. En contexte d'intervention auprès de clients avec lesquels ils ne partagent peu ou pas une langue commune, la présence d'un interprète leur permet de gérer la barrière linguistique et d'assurer un niveau de communication suffisant en fonction de l'intervention à réaliser. Ces intervenants œuvrent en Centre jeunesse, où dans plusieurs cas l'intervention n'est pas demandée, mais plutôt imposée aux clients. Dans l'étude exploratoire et descriptive d'Alvarado et al. (2005), s'intéressant au point de vue des gestionnaires (n=4) et intervenants sociaux (n=13) en contexte de services de première ligne offerts à la population sur une base volontaire, les interprètes jouent un rôle essentiel sur le plan de l'accessibilité des services pour des personnes qui font face à la barrière de la langue en vue d'obtenir les soins de santé ou les services sociaux requis par leur condition. Les participants ont indiqué que les immigrants nécessitant les services d'un interprète sont le plus souvent des immigrants récents ou qui ont davantage de difficulté à s'insérer en emploi, parce qu'ils ont eu moins de temps ou de possibilités pour apprendre le français. Il s'agit donc de la part des immigrants qui requiert davantage de services sociaux et de santé. Quant à la question de l'adéquation des services, les intervenants de l'étude d'Alvarado et al. (2005) tout comme ceux de la recherche de Morissette (2007) (n=16) affirment unanimement qu'elle n'est pas assurée par la seule participation d'un interprète, que certains qualifient de « mal nécessaire » (Morissette, 2007, p.442). La présence de cette tierce personne comporte selon eux des difficultés, dont l'allongement des interventions (Alvarado et al. 2005) et une perte de pouvoir sur l'intervention qui provoque chez certains un sentiment de menace de leur identité professionnelle (Morissette, 2007). Gestionnaires et intervenants de l'étude d'Alvarado s'entendent sur le fait que le principal problème relativement à l'interprétariat en intervention est celui de la disponibilité d'interprètes qualifiés et inscrits à une banque d'interprètes en vertu de cette qualification. Ceci incite les TS à

¹² Une recherche sur les bases de données consultées pour la recension dans son ensemble (note 3) a permis d'identifier trois études portant sur l'interprétariat dans le champ des services sociaux réalisés hors Québec ainsi que deux articles et une thèse doctorale abordant au second plan la question telle qu'elle se présente au Québec.

recourir, selon les possibilités et préférences, à des membres de la famille ou de la communauté ou encore à des intervenants du milieu qui parlent la langue des clients ciblés par une intervention. Les intervenants rencontrés par Morissette (2007) recourent également aux services d'interprètes informels dans la majorité de leurs interventions auprès de clients allophones. L'accompagnement officiel dans le domaine de la santé et des services sociaux fait pourtant l'objet d'une loi, comme le rappelle Morissette (2007). En plus du poids de la responsabilité qui repose sur les membres de la famille ou de la communauté à titre d'interprètes, d'autres difficultés sont associées au recours à des interprètes occupant ce rôle de manière informelle. Il en va d'éventuels conflits intergénérationnels (dans le cas où un enfant joue le rôle d'interprète), d'impacts importants relevant de la perte de confidentialité ainsi que d'une traduction peu fiable, dépassant les propos tenus par le client (lorsque l'interprète est issu de la famille ou de la communauté) et pose le problème d'une utilisation peu efficiente des ressources (lorsqu'un professionnel du CLSC est mobilisé pour servir d'interprète; Alvarado et al. 2005).

Toujours à propos des enjeux et réalités de l'interprétariat en milieu social, la conférence prononcée par Goulet (2001), qui partage son regard sur la question, permet d'aborder ce phénomène tel qu'il est vécu dans les petites villes au Québec, dans un contexte de régionalisation de l'immigration dans la province. Elle y associe certains avantages et inconvénients, se référant au Service d'aide aux Néo-Canadiens de Sherbrooke. Sur le plan des avantages, elle mentionne notamment qu'en raison de la petite taille de la ville, les services communautaires d'accueil aux nouveaux arrivants et d'interprétariat sont rassemblés sous un même toit. Les intervenants sociaux qui travaillent auprès de clients immigrants connaissent généralement bien les services communautaires d'accueil. Il serait donc plus facile de leur faire connaître le service d'interprétariat et ses avantages. Dans ce contexte, les intervenants auraient davantage tendance à faire appel à un service d'interprétariat constitué plutôt qu'à des membres de la famille des clients. Le nombre restreint d'interprètes et d'intervenants d'un milieu plus restreint favoriserait pour sa part l'apprentissage et l'appropriation par ces personnes du travail fait ensemble. Sur le plan des inconvénients, un premier concerne l'insuffisance des ressources humaines et financières. Cette limite contraindrait le service à « composer avec un niveau de compétences global inférieur » (Goulet, 2001, p.1). Les services d'interprétariat en général parviendraient mal à offrir un salaire intéressant aux interprètes. De surcroît, dans les petites villes comptant des communautés linguistiques restreintes, moins d'occasions de travail seraient offertes aux interprètes. Ceux-ci seraient donc le plus souvent des immigrants récents, qui se détourneraient de l'interprétariat dès que de meilleures possibilités d'emploi s'offrent à eux. Il en découle une faible qualité du français parlé et écrit par les interprètes, l'absence de formation pour la plupart d'entre eux et une compréhension limitée du contexte québécois à l'intérieur duquel ils travaillent et qu'ils peinent à traduire aux clients. Un autre inconvénient serait celui de la proximité sociale importante entre les interprètes et les clients à l'intérieur de communautés restreintes. Les mêmes difficultés que celles qui sont rattachées à l'interprétariat par un membre de la communauté dans l'étude de Alvarado et al. (2005) y sont associées.

Afin d'ajuster leur intervention aux besoins de clients immigrants, les intervenants sociaux doivent donc être en mesure d'y consacrer plus de temps et de compter sur un service

d'interprète qui tient compte des enjeux associés à cet ajout d'une tierce personne. L'adoption de mesures visant à protéger la confidentialité des personnes dont le statut migratoire est précaire, discutée concernant les formes de soutien disponibles et accessibles, s'ajoute aux ajustements requis par l'intervention auprès de clients immigrants qui relèvent du contexte d'intervention.

1.4.2.3 Approches et savoirs privilégiés pour travailler auprès de clients immigrants

Puisque la perception des familles immigrantes et de leurs besoins diffère selon la grille de lecture privilégiée, les approches d'intervention développées pour intervenir auprès de cette clientèle empruntent des voies qui vont dans des directions nombreuses, parfois conciliables, parfois non (Jacob, 1992; Saulnier, 2011). Les approches recensées sont, principalement, celles de la médiation familiale ou culturelle (Belleau et Le Gall, 2004), de l'intervention interculturelle (Kanouté et al., 2008; Legault et Lafrenière, 1992; Saulnier, 2011) et du récit familial (Vatz-Laaroussi et al., 1999). Dans la diversité des approches prônées, tous ces travaux soutiennent que le travail social auprès des immigrants nécessite une formation relative à la compréhension du fait migratoire et à l'adaptation des pratiques qui en découle.

Cependant, une recherche documentaire (Gravel, Brodeur, Champagne et Vissandjée, 2005) portant sur la succession des approches du fait migratoire prônées en contexte de santé publique soulève des points de vue qui enrichissent ou qui contredisent les précédents, et que l'on situe dans une épistémologie matérialiste. Selon ces points de vue, « si ces approches ont contribué au développement des connaissances quant à la réalité de l'immigration, elles ont également donné lieu, bien malgré elles, à de la stigmatisation, à de la discrimination et de la prolifération de préjugés » (p. 192). Les tenants de points de vue matérialistes insistent sur l'importance de mettre au premier plan les rapports d'inégalité dans lesquels les migrants et les services de santé publique s'insèrent. Deux courants de pensée se distinguent encore ici. Le premier courant, que l'on peut qualifier d'antiraciste universaliste (Taguieff, 2013a), affirme que « le fait de s'intéresser au fait migratoire entretient le rapport d'inégalité entre les groupes minoritaires et majoritaires » (Gravel, et al., 2005, p. 192). Un deuxième courant, quant à lui, souligne que les inégalités sociales générées par l'immigration persistent et affectent la santé et le bien-être des populations. Ce courant, qui peut être désigné pour sa part en tant qu'antiracisme différentialiste (Taguieff, 2013a, 2013b) est privilégié dans plusieurs travaux (Benoît, 2012; Gravel et al., 2005; Jones, 2012; Sakamoto, 2007; Wattenberg et Beuch, 2008). Des travaux issus de ce courant soutiennent que le fait de ne pas s'intéresser aux spécificités des immigrants occulte le rapport inégalitaire entre groupes majoritaires et minoritaires (Benoît, 2012; Gravel et al., 2005) « et peut se poser comme un frein à la justice et à la transformation sociales » (Benoît, 2012, p. 86).

À une échelle d'organisation inférieure aux approches privilégiées, cinq recherches recensées ont relevé des savoirs, des savoir-faire ou des savoir-être favorables à l'obtention de résultats souhaitables en contexte d'intervention auprès de clients immigrants (Battaglini, Gravel, Boucheron et al., 2002; Benoît, 2012; Hassan et Rousseau, 2007; Kanouté et al., 2008; Weine, 2011). Y ressortent, en avant plan, la flexibilité et l'ouverture d'esprit (Battaglini, Gravel,

Boucheron et al., 2002; Kanouté et al., 2008; Weine, 2011), l'intérêt porté à l'intervention en contexte de diversité culturelle (Hassan et Rousseau, 2007; Kanouté et al., 2008), la connaissance de soi et de ses propres limites, qui se manifestent dans une attitude réflexive (Battaglini, Gravel, Boucheron et al., 2002; Hassan et Rousseau, 2007; Yu et Singh, 2012), l'intuition et la sensibilité par rapport au vécu qui précède et qui accompagne la migration (Battaglini, Gravel, Boucheron et al., 2002), la mobilisation afin de chercher de l'aide devant des situations qui posent problème (Hassan et Rousseau, 2007; Weine, 2011). Benoît (2012) note qu'à travers les efforts réalisés par les travailleuses sociales scolaires pour ajuster leur intervention aux besoins des jeunes et des familles immigrantes, la plupart ont tout de même « tendance à travailler "sur" et non pas "avec" les familles » (p.86). De plus, les rapports de pouvoirs seraient occultés de leur perspective. Elles ne porteraient que peu d'attention aux facteurs structurels qui influencent le vécu des jeunes immigrants et de leur famille, centrant leur intervention sur les individus.

Une seule recherche recensée s'est intéressée à l'intervention auprès des clients immigrants sous l'angle de la diversité religieuse (Le Gall et Xenocostas, 2011). Selon cette étude, le fait d'aborder la question de la spiritualité, des croyances et de la religion serait une attitude à privilégier. Accorder une valeur aux décisions prises en fonction de valeurs ou de croyances religieuses et reconnaître que la pratique religieuse peut être une force, notamment parce qu'elle enrichit souvent le réseau social, favoriserait l'alliance thérapeutique. C'est le cas, indiquent les auteures, dans les limites où l'importance accordée à la religion ne contribue pas à occulter d'autres facettes du vécu subjectif et des conditions de vie des immigrants.

Les études recensées concernant les implications de l'intervention sociale auprès de clients immigrants indiquent qu'il en découle parfois des tensions de rôle entre soutien et changement social, d'une part, et contrôle social, d'autre part. Il en découle également, dans l'ensemble, des conséquences sur le temps de travail et sur la communication. Les moyens de résoudre ces difficultés ne sont pas toujours accessibles dans le contexte de travail des intervenants et lorsqu'ils le sont, comme c'est le cas pour des services d'interprétariat, ils entraînent eux-mêmes d'autres difficultés dans l'intervention. Face à la complexité et à la particularité de l'intervention auprès de familles immigrantes, des approches d'intervention variées sont mises en valeur. Des savoirs, des savoir-faire et des savoir-être favorables en contexte de travail auprès d'une clientèle immigrante sont toutefois relevés de manière plus consensuelle parmi les recherches consultées. Celles-ci ont été réalisées dans des milieux fortement marqués par la diversité culturelle, qui n'est pas caractéristique des régions du Québec. La section qui suit s'intéresse donc à des recherches permettant de mieux saisir certaines particularités des immigrants, notamment des familles immigrantes, établis en région.

1.4.3 Les familles immigrantes en région

Les immigrants établis en région sont, au sens large, ceux qui résident à l'extérieur des grands centres traditionnels d'immigration. Au Québec, les immigrants en région regroupent tous ceux qui résident à l'extérieur de la RMR de Montréal (MCCI, 1991; Simard, 1996; St-Amour et Ledent, 2010).

En conclusion de son étude sur les implications du travail auprès d'une clientèle immigrante réalisée à New York, Jones (2012) souligne que la tendance récente par laquelle l'immigration pénètre de nouveaux territoires, en périphérie des noyaux urbains, soulève des pistes de recherche à explorer. L'étude de Wattenberg et Beuch (2008), conduite dans sept petites villes du Minnesota concerne l'accessibilité des services sociaux offerts aux enfants et jeunes immigrants (n=55). Celle de Raffaelli et Wiley (2013) a été réalisée auprès de mères (n=112) et s'intéresse aux défis et aux forces des familles latino-américaines de la région de l'Illinois central. Il s'agit de deux évaluations des besoins réalisées auprès d'immigrants d'origine latino-américaine. Il y est question de la difficulté d'accès aux services et aux ressources. Ces difficultés sont liées au territoire et à la langue. Concernant le territoire, les difficultés relèvent du manque de ressources à proximité (Wattenberg et Beuch, 2008) ou de l'absence de transport en commun (Raffaelli et Wiley, 2013; Wattenberg et Beuch, 2008). En ce qui a trait à la langue, les deux études révèlent que dans de petits milieux, les services sont particulièrement difficilement accessibles, voire inaccessibles, aux clientèles non anglophones. Ajoutant à cette difficulté, Raffaelli et Wiley (2013) indiquent que les cours permettant d'apprendre la langue d'usage au pays sont plus difficiles à obtenir en région. Également, le réseau social des immigrants latino-américains et le manque d'activités de loisirs y offriraient peu d'occasions d'intégration linguistique. La principale force des familles latino-américaines soulevée par cette même étude est d'ailleurs la cohésion familiale (impliquant quelques membres de la famille établis sur place et d'autres, outre-frontières), tandis que peu de répondantes mentionnent les ressources extrafamiliales. Malgré l'ampleur des difficultés rencontrées, les participantes à l'étude de Raffaelli et Wiley affirment avoir choisi de s'installer en milieu rural pour trouver de l'emploi dans des secteurs qui embauchent beaucoup d'immigrants tel celui de l'agriculture et pour y trouver un cadre de vie sécuritaire. Elles en sont satisfaites, et la majorité exprime que leur situation y est nettement meilleure qu'elle ne le serait dans le pays d'où elles ont émigré.

Au Québec, Vatz-Laaroussi (2005) se base sur ses recherches (Vatz-Laaroussi et al., 1996; Vatz-Laaroussi et al., 1999) pour affirmer que les populations des familles immigrantes établies dans les régions et petites villes vivent des réalités qui leur sont particulières.

L'étude démographique longitudinale des déplacements de quatre cohortes d'immigrants réalisée par St-Amour (St-Amour et Ledent, 2010; n= entre 30 000 et 40 000 environ) fait la démonstration que le Québec hors Montréal améliore sa capacité à attirer et retenir les immigrants depuis le début des années 1990, moment où a été lancée la Politique québécoise de régionalisation de l'immigration. Selon cette étude, ce sont principalement des immigrants nouvellement admis au Québec ou établis depuis peu dans la RMR de Montréal qui s'installent en région. Elle pointe toutefois des disparités entre les milieux. Les villes et régions les plus dynamiques, qui attirent de nouveaux résidents et maintiennent leur population, réussissent également mieux à attirer et retenir des immigrants. Arsenault et Giroux (2009), dans une recherche qualitative où elles ont rencontré 18 immigrants installés en Gaspésie, ont obtenu des résultats qui vont dans le même sens. Les difficultés à créer des réseaux sociaux significatifs et à accéder à des loisirs et services, notamment du fait d'un manque d'accès au transport, ressortent comme des facteurs incitant les immigrants à envisager un éventuel départ de la région. Quant à

l'étude longitudinale descriptive et compréhensive réalisée par Vatz-Laaroussi et al. (2010) sur la mobilité des familles immigrantes en région (n=34), elle insiste sur le caractère multidimensionnel de l'insertion durable des immigrants en région. Les auteures affirment que la décision des familles immigrantes de s'installer, de partir ou de rester dans un milieu régional tient compte de leur qualité de vie. Les dynamiques familiales, locales et politiques, de même que des processus sociaux d'intégration qui s'y déploient sont considérés à ce sujet. Aussi, tout comme les autres recherches qui ont traité de l'insertion durable des immigrants en région (Arsenault et Giroux, 2009; St-Amour et Ledent, 2010), cette recherche indique une disparité entre les différents milieux à retenir les immigrants qui s'y installent. Elle souligne pour sa part que les villes moyennes y parviennent mieux que les petites villes et qu'une mobilité secondaire des immigrants des petites villes vers des villes moyennes ou plus grandes est observable.

L'Étude réalisée par Vatz-Laaroussi et al. (1999) au Saguenay-Lac-Saint-Jean et en Estrie, illustre que dans les petites villes où s'installent des immigrants, c'est en famille et en fonction d'elle qu'ils le font. Des recherches qualitatives récentes réalisées par Simard (1996) auprès d'immigrants établis dans sept régions éloignées (n=45) et par Arsenault et Giroux (2009) en Gaspésie (n=18) vont dans le même sens. Elles indiquent que la présence de la famille et les occasions d'insertion pour ses membres jouent un rôle important dans l'attraction et l'insertion durable des immigrants en région. Arsenault souligne à cet effet que la présence du conjoint ou des enfants, lorsqu'ils sont bien intégrés, contribue au désir de rester en Gaspésie pour les personnes consultées.

Ainsi, selon les recherches consultées sur ce thème, l'attrait des régions pour les immigrants s'observe lorsque des possibilités d'insertion s'y déploient. Les immigrants se dirigent notamment vers les régions pour y travailler et pour le bien-être de leur famille (Arsenault et Giroux, 2009; Raffaelli et Wiley, 2013; St-Amour et Ledent, 2010; Vatz-Laaroussi et al., 1999). Face aux difficultés qu'ils rencontrent, la famille constituerait leur principale source de soutien. Ces difficultés concerneraient surtout l'accès aux ressources et aux services et s'expliquent par l'isolement territorial vécu en région et par des obstacles associés à la langue (Raffaelli et Wiley, 2013; Wattenberg et Beuch, 2008).

Quant à la recension des écrits dans l'ensemble, elle a d'abord montré que les facteurs à considérer pour comprendre les problèmes et besoins prioritaires des familles immigrantes varient selon la grille de lecture adoptée et les acteurs dont le point de vue est considéré. Ceci trouve son écho dans les recherches qui s'intéressent aux implications de l'intervention sociale auprès de clients immigrants, où il n'y a pas non plus d'unanimité concernant les approches à privilégier pour le travail auprès de ces clients. Malgré la diversité des approches proposées, un certain consensus s'observe quant aux savoirs, aux savoir-faire et aux savoir-être valorisés pour l'intervention auprès de clients immigrants. Aussi, l'idée que la complexité de l'intervention auprès de cette clientèle requiert la participation des contextes de travail aux ajustements à apporter transcende la plupart des études qui se sont intéressées aux implications de l'intervention sociale auprès d'immigrants. Finalement, les recherches qui se sont penchées sur l'immigration en région à l'échelle internationale et au Québec illustrent le rôle central qu'y jouent

les familles. Elles apparaissent à la fois comme un motif incitant à s'installer à l'extérieur des grands centres et une source de soutien, permettant notamment d'y rester malgré les difficultés associées à ce choix.

1.5 Limites des études recensées

Bien qu'une attention particulière ait été portée aux études touchant à l'immigration en dehors des grands centres, les deux tiers des études recensées ont été conduites dans de grandes villes. Parmi les études réalisées en région, seulement trois portent sur la question de l'intervention sociale (Lazure et Benazera, 2006; Vatz-Laaroussi et al., 1999; Wattenberg et Beuch, 2008). L'une de ces trois études a été réalisée aux États-Unis, marquée par un contexte politique et social largement distinct de celui du Québec (Wattenberg et Beuch, 2008). Bien que les études réalisées dans de grands centres urbains permettent de faire ressortir des thèmes récurrents associés à l'intervention sociale auprès des familles immigrantes, leurs résultats ne peuvent être transférés à la compréhension des mêmes phénomènes en région (Jones, 2012; Vatz-Laaroussi, 2005; Vatz-Laaroussi et al., 2010; Wattenberg et Beuch, 2008).

Ainsi, à peine deux recherches réalisées au Québec ont été recensées sur le thème de l'intervention sociale auprès des immigrants en région (Lazure et Benazera, 2006; Vatz-Laaroussi et al., 1999). Ces études fournissent des repères importants à ce projet de recherche. Aucune étude récente, cependant, ne s'est penchée sur les implications de l'intervention sociale auprès des familles immigrantes à l'extérieur des grandes villes du point de vue des intervenants concernés.

En 2010, Vatz-Laaroussi et al. indiquent que les services sociaux offerts aux familles immigrantes dans les régions du Québec sont souvent inadéquats et que la formation des intervenants sociaux appelés à intervenir auprès d'elles y reste le plus souvent insuffisante. Il apparaît donc important de s'intéresser au point de vue des acteurs concernés par l'intervention sociale auprès des familles immigrantes en région dans le contexte actuel et de le faire dans des milieux diversifiés, dont font partie ceux de Québec et Chaudière-Appalaches.

1.6 Questions spécifiques

En lien avec l'objet de cette recherche, la recension des écrits réalisée permet de conclure à l'importance de comprendre les besoins des familles immigrantes établies en région tout comme l'intervention sociale des TS auprès d'elles. De façon plus spécifique, la recherche soulèvera trois questions : 1) Comment les TS perçoivent-ils les besoins des clients immigrants?; 2) Selon leurs perceptions, en quoi les besoins de ces clients diffèrent-ils ou sont-ils similaires aux besoins de leur clientèle non immigrante? 3) Selon eux, le fait de travailler avec des clients immigrants engendre-t-il, ou non, des modifications de leurs interventions en raison de besoins différents? Ces trois questions visent à répondre à la question principale : comment les besoins perçus chez les clients immigrants par les TS du secteur FEJ des CLSC de Québec et Chaudière-Appalaches influencent-ils l'intervention sociale auprès d'eux?

1.7 Pertinence sociale

En s'intéressant à leurs interférences avec les services sociaux de première ligne de la région, cette recherche souhaite contribuer à favoriser la qualité de vie des familles, enfants et jeunes immigrants établis à Québec et en Chaudière-Appalaches. De la même manière, il est souhaité d'offrir un espace de réflexion et de parole aux TS qui expérimentent, de façon peut-être encore marginale, peut-être de plus en plus courante, l'intervention auprès d'une clientèle immigrante.

La prise en compte de la diversité dans les services sociaux a fait l'objet de nombreuses recherches, tel que l'a montré la recension des écrits, mais aussi de revendications sociales. Au Québec, ces revendications concernent principalement l'accès aux services, leur participation à l'intégration sociale des immigrants et le recours à des perspectives d'intervention sensibles et adaptées aux situations spécifiques des immigrants (Association des communautés culturelles pour l'équité en santé et en services sociaux, 2012). L'État québécois reconnaît qu'il est nécessaire de prendre des mesures pour assurer un accès équitable aux services sociaux aux personnes immigrantes. Une disposition législative ajoutée à la LSSSS en 2013 stipule que « la prestation des services sociaux doit s'adapter au contexte de diversité culturelle afin de mieux répondre aux besoins et attentes des personnes issues des communautés culturelles » (Secrétariat à l'accès aux services en langue anglaise aux communautés culturelles, 2013).

Dans la région de Chaudière-Appalaches, l'adaptation des services sociaux aux besoins d'une clientèle minoritaire s'est traduite par le dépôt d'un Programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise (Agence de la santé et des services sociaux de la Chaudière-Appalaches, 2007; 2011). Bien que la population immigrante soit évaluée à 1,4 % de la population de Chaudière-Appalaches alors que la population anglophone en représente 0,7 %, aucun programme d'accès particulier pour la population immigrante n'a été adopté dans la région. Quant à l'Agence de la santé et des services sociaux (ASSS) de la Capitale-Nationale, elle a déposé deux plans triennaux (2002-2005 et 2006-2009) dédiés à l'accès des communautés ethnoculturelles aux services de santé et aux services sociaux (Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale, 2006). Aucun plan d'accès faisant suite à ceux-ci n'est offert. Cette recherche s'insère dans un questionnement concernant l'adéquation des services aux besoins de la population immigrante en l'absence de programme ou de plan spécifiques en ce sens. Elle questionne l'existence de repères, dans ce contexte, pour les intervenants sociaux appelés à travailler auprès des familles immigrantes.

1.8 Pertinence scientifique

Dans le contexte où le Référentiel des compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux (Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, 2012) intègre des lignes directrices pour l'intervention auprès des immigrants, il apparaît pertinent de s'intéresser à ce phénomène en marge des grands centres. En effet, ce Référentiel s'adresse à l'ensemble des TS, qu'ils exercent au cœur d'un quartier pluriethnique de Montréal, ou en contraste, dans un milieu considéré comme culturellement homogène. Il a été relevé que très peu de recherches documentent l'intervention sociale auprès des familles immigrantes à

l'extérieur de Montréal. De plus, aucune étude récente ne s'est intéressée au point de vue des TS des régions ou villes situées hors Montréal qui sont concernés par l'intervention sociale auprès des immigrants. Ceci soulève des questions pour la discipline du travail social. Ces questions ont trait, d'une part, à la qualité des services reçus par les immigrants hors Montréal. Elles ont trait, d'autre part, à l'arrimage des lignes directrices définies pour travailler auprès de clients immigrants lorsqu'il s'agit d'intervenir auprès de la part d'entre eux qui a peu été ciblée par les recherches. Les savoirs, savoir-faire et savoir-être de référence pour l'intervention sociale auprès des immigrants trouvent-ils écho dans la pratique des TS à l'extérieur de Montréal? Le Référentiel tient-il compte des caractéristiques des immigrants hors Montréal et du travail social réalisé auprès d'eux? Sans prétendre pouvoir répondre à ces grandes questions, le fait de les soulever montre que cette recherche arrive à point nommé pour prendre des nouvelles de l'intervention sociale auprès des immigrants en région. Documenter ce thème favorisera l'identification de mesures à envisager pour accompagner les TS en dehors des milieux cosmopolites dans l'appropriation des connaissances utiles à une intervention auprès des familles immigrantes de leur milieu qui tient compte des besoins de cette clientèle.

Ce premier chapitre a permis préciser l'objet d'étude et de faire ressortir la pertinence de cette recherche. Le chapitre qui suit présentera le cadre de référence élaboré pour appréhender la recherche et en interpréter les résultats.

CHAPITRE 2 – CADRE DE RÉFÉRENCE

Sur le plan épistémologique, cette recherche tire ses fondements du constructivisme social (Berger et Luckmann, 1966). Son cadre d'analyse est constitué du cadre interculturel systémique (Legault et Raché, 2008), auquel se greffent les concepts de besoins perçus et d'intervention sociale issus des questions qu'elle soulève.

2.1 Le constructivisme social comme cadre épistémologique

Considérés comme les pères du constructivisme social, Berger et Luckmann (1966) proposent une compréhension de la connaissance inspirée par la phénoménologie du philosophe Alfred Schütz. Schütz postule que l'individu et la société sont unis dans un rapport d'intersubjectivité (Coenen-Hunter, 1999). Dans *La construction sociale de la réalité*, Berger et Luckmann propagent les idées centrales de cette sociologie compréhensive. Ils y proposent également une réflexion originale sur les rapports entre l'individu et le social (Coenen-Hunter, 1999). Ce rapport est décrit en tant que « processus [...] par lesquels se produit et se reproduit la vie sociale en fonction des interprétations et des connaissances socialement distribuées » (Martuccelli, 2006, p.18). Ce processus se joue sur trois plans : « l'extériorisation », « l'objectivation et l'institutionnalisation de la réalité » et enfin « le retour à la réalité subjective » (Berger et Luckmann, 1966). Brièvement, ce découpage indique que sur un premier plan et dans un premier temps, l'interprétation subjective de l'individu s'ouvre au monde des significations partagées. Sur un deuxième plan, les interprétations individuelles s'objectivent et s'institutionnalisent dans le sillage des récits partagés et des actions habituelles, elles aussi partagées : « toute action répétée se fonde dans un modèle qui, ipso facto, est appréhendé par son auteur *comme* ce modèle » (p. 116). Dans un troisième mouvement, les connaissances objectivées font l'objet de réinterprétations individuelles, au moment où chaque sujet expérimente ce qui est l'objet d'un consensus social. Il en ressort de nouvelles interprétations subjectives individuelles. Ainsi, loin de proposer une vision univoque et consensuelle de la société, Berger et Luckmann situent les rapports sociaux dans un contexte conflictuel. Sans développer la question des rapports de force entre les différents groupes sociaux, ils indiquent que ces groupes (définisseurs) interagissent dans des rapports où se précise « quelle est celle qui, parmi les définitions conflictuelles de la réalité, “collera à la société” » (p. 194). Enfin, le retour à la subjectivité de la réalité se joue sur un troisième plan. C'est celui où les individus, dotés d'une conscience subjective, intériorisent et réinterprètent l'ordre social institué. Le processus d'intériorisation passe par le véhicule de la socialisation. Berger et Luckmann distinguent deux formes de socialisation : la socialisation primaire, qui fournit progressivement à l'enfant ce qu'il lui faut pour devenir pleinement acteur et membre de la société (Martuccelli, 2006), et les socialisations secondaires. Ces dernières peuvent quant à elles s'échelonner tout au long de la vie. Elles permettent aux individus d'intérioriser de nouveaux sous-mondes institutionnels et de devenir acteurs dans divers secteurs d'activité. La socialisation professionnelle figure au chapitre des socialisations secondaires (Martuccelli, 2006).

Se fondant sur une épistémologie constructiviste sociale, cette recherche s'intéresse au point de vue subjectif des intervenants en tant qu'acteurs dans le cadre de leur pratique professionnelle.

Elle considère ces pratiques comme le produit d'une réinterprétation de l'ordre social institué et des discours dominants déployés dans le cadre de leurs socialisations primaire et secondaires.

2.2 Le modèle interculturel systémique au centre du cadre d'analyse

Le modèle d'intervention interculturel systémique a été développé par Legault et Rachédi (2008). Bien qu'elles le nomment modèle d'intervention, les auteures soulignent qu'il peut être considéré en tant que « grille de lecture de la situation de l'immigrant » (p. 123). De plus, ce modèle permet plus largement de comprendre et de caractériser l'intervention auprès de clients immigrants. Un bref portrait des origines et fondements du modèle interculturel systémique sera d'abord brossé. Ensuite, les nuances et ajouts portés au modèle de Legault et Rachédi (2008) seront précisés. Ses composantes seront présentées et, finalement, la pertinence du modèle interculturel systémique aux fins d'analyse de cette recherche sera étayée.

2.2.1 Origine et fondements du modèle de Legault et Rachédi (2008)

Dans un ouvrage intitulé *L'Intervention interculturelle*, qu'elle a dirigé en 2000, Legault a mis au premier plan un modèle d'intervention interculturel fondé en bonne part sur les travaux d'Abdallah-Pretceille (1985, dans Legault et Rachédi, 2008) ainsi que de Camilleri et Cohen-Émerique (1989, dans Legault et Rachédi, 2008). L'intervention interculturelle y est définie telle une interaction entre deux identités se donnant mutuellement sens. Dans une deuxième édition de *L'intervention interculturelle* (Legault et Rachédi, 2008), le modèle préconisé pour l'intervention auprès des immigrants est toujours marqué d'une perspective interculturelle, mais tient aussi compte des multiples sphères sociales qu'intègre le client immigrant ou qui l'influencent. Il s'agit du modèle interculturel systémique.

L'ajout d'une trame écosystémique au modèle interculturel initial permet en effet de comprendre l'accès aux ressources et au soutien des personnes immigrantes, influencé par la manière dont elles se situent dans un contexte, un réseau, un groupe (Battaglini, Gravel, Boucheron et al., 2002; Lazure et Benazera, 2006; Vatz-Laaroussi, 2001). Legault et Rachédi (2008) précisent en outre que, tenant compte des critiques adressées aux modèles écosystémique et interculturel, leur nouvelle proposition intègre une perspective critique antiraciste. Le modèle interculturel systémique met ainsi en relief « l'aspect déterminant des conditions sociales, économiques et politiques sur la vie des immigrants et réfugiés » (p.122). Il semble ici judicieux d'indiquer que le modèle écologique de Bronfenbrenner (1979), dont les auteures réinterprètent plusieurs concepts centraux, portait déjà en lui une importante perspective critique.

2.2.2 Interprétation proposée du modèle interculturel systémique

Dans le cadre de cette recherche, le modèle interculturel systémique de Legault et Rachédi sera emprunté, mais fera l'objet de quelques ajouts et nuances. D'abord, les concepts écosystémiques du modèle interculturel systémique de Legault et Rachédi (2008) seront présentés en faisant parfois référence au modèle écologique tel que développé par Bronfenbrenner. Ce modèle précise que chacune des sphères d'insertion qui forment la situation du client comprend des

risques et des occasions pour son développement ainsi que son adaptation (Bronfenbrenner, 1979). Il permettra donc, à certains moments, de préciser les rapports interactifs entre les éléments compris dans le modèle interculturel systémique. Ensuite, la définition de l'identité de l'immigrant que fournit Cohen-Émerique (1993) sera privilégiée à celle qu'en fournissent Legault et Rachédi (2008). Elle propose une vision multidimensionnelle des appartenances identitaires (Saulnier, 2011), tandis que la définition de Legault et Rachédi (2008) véhicule selon certains une conception surdimensionnée de la culture dans les rapports intervenant-client (Cognet et Montgomery, 2007).

2.2.3 Composantes du modèle retenues pour la recherche

Dans une perspective écosystémique, les éléments pris en considération par le modèle interculturel systémique s'intéressent aux composantes de l'environnement avec lesquelles le client immigrant et l'intervenant transigent et qui influencent leur situation. Dans un premier temps, les composantes de cette perspective écosystémique seront présentées. Il s'agit de l'ontosystème, du microsystème, du mésosystème, de l'exosystème et du macrosystème. À l'instar du cadre écologique de Bronfenbrenner (1979), le modèle interculturel systémique tient compte du passage du temps (histoire). Le cadre d'analyse élaboré ici y ajoute une dimension de changement social, tirée de Bronfenbrenner (1979). L'aspect dynamique de la perspective écosystémique est donc représenté sur le fil d'un sixième système traversant les cinq autres qui préfère le terme de chronosystème (Bronfenbrenner, 1979) à celui d'histoire (Legault et Rachédi, 2008).

Selon la perspective interculturelle du modèle interculturel systémique, l'intervention sociale est un processus qui s'enracine dans une interaction entre un intervenant, un client et, éventuellement, un interprète, chacun d'eux étant caractérisé par une identité et inséré ou influencé par différentes composantes de la perspective écosystémique. Ainsi, en considérant différents aspects dont il aura été question dans la présentation de la perspective écosystémique de ce modèle, le processus en trois temps qui compose la perspective interculturelle sera développé. Ces trois temps sont ceux de la décentration, de la compréhension du système de l'autre, puis de la médiation ou de la négociation.

La figure 1 ici-bas présente l'organisation du modèle interculturel systémique. S'en suit la présentation de chacune de ses composantes.

Les différents systèmes du modèle interculturel-systémique

(Adapté de Legault et Raché, 2008, p. 123)

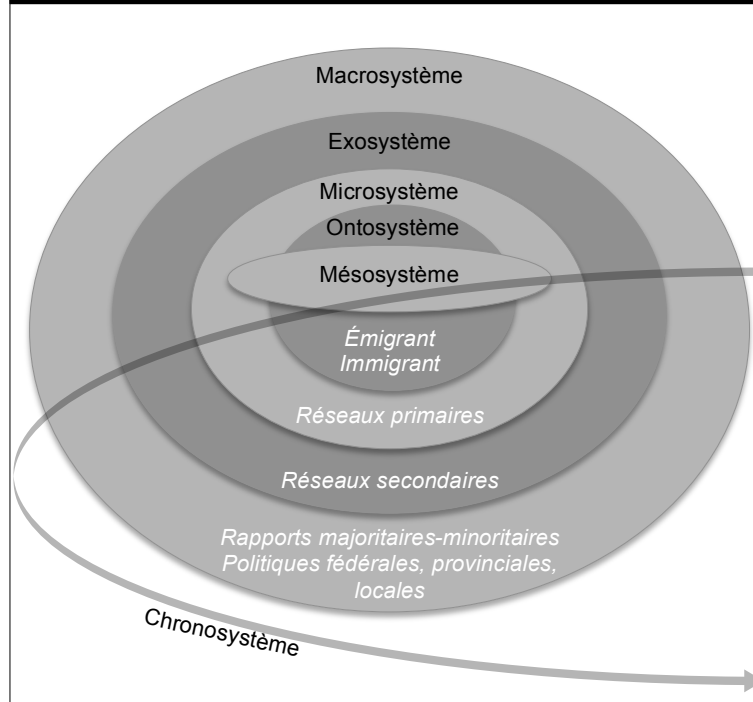


Figure 1 : Les différents systèmes du modèle interculturel systémique

2.2.3.1 Ontosystème

Ce système concerne les personnes en interaction dans le cadre d'une intervention, soit l'immigrant (aussi émigrant dans une perspective historique), l'intervenant et, éventuellement, un interprète. Chacun des acteurs représentés dans l'ontosystème est porteur d'une identité, celle-ci pouvant être décrite comme constituée d'un cadre de référence et de conditions. En cohérence avec une épistémologie constructiviste sociale, il reste cependant primordial de considérer les conditions dans leur caractère « objectivé » plutôt qu'objectif, en ce sens qu'elles sont socialement construites et que ce sont les individus qui en font l'expérience qui leur donnent un sens.

Le cadre de référence intègre des éléments d'appartenance subjective d'ordres ethnique, national, régional, religieux et de classe sociale (Cohen-Emerique, 1993). Pour l'immigrant comme pour les autres acteurs impliqués dans l'intervention, ces éléments d'appartenance constituent des facettes multiples et non figées de leur identité. Le cadre de référence des individus inclut également leur système de valeurs, teinté par leurs appartenances subjectives, mais également par la manière dont chacun expérimente et interprète ses conditions biopsychosociales.

Les conditions biopsychosociales qui caractérisent l'ontosystème incluent : 1) les conditions biophysiques et psychologiques (âge, handicap, grossesse, état de santé ou de maladie); 2) le statut socioéconomique (l'éducation ou la qualification professionnelle de même que sa reconnaissance, l'occupation et le revenu); 3) le statut d'immigration ou de citoyenneté, qui détermine notamment l'accès aux ressources de santé et de services sociaux et 4) les conditions d'habitation (lieu de résidence et conditions de logement).

Lorsqu'il traverse l'ontosystème, le chronosystème est marqué par l'histoire de chacun des individus. L'identité de l'immigrant, si elle est inévitablement marquée par les appartenances qui caractérisent son vécu prémigratoire, évolue notamment dans le cours de son parcours migratoire. Ainsi, l'identité de l'immigrant tient compte de la trajectoire prémigratoire (l'histoire de l'immigrant dans son pays d'origine et la mémoire qu'il en garde), migratoire et post-migratoire de l'immigrant (Legault et Rachédi, 2008; Rachédi, 2007).

L'identité de l'intervenant constitue son propre cadre de référence, composé de ses appartenances subjectives et au chapitre desquels on peut situer les dimensions de ses multiples socialisations (socialisation primaire, socialisations secondaires dont sa socialisation professionnelle).

2.2.3.2 Microsystème

Ce système inclut les réseaux primaires du client, formés des personnes et groupes dont il est proche, avec qui il entretient des relations non institutionnelles et qui façonnent son quotidien. Sa famille, sa parenté et ses relations avec elles dans le pays d'accueil et d'origine, de même que ses voisins et amis ainsi que la qualité de ses relations de proximité s'y retrouvent. Traversant le microsystème, le chronosystème tient compte de la trajectoire familiale d'immigration ainsi que des ruptures et continuités dans les relations du client avec ses réseaux primaires.

2.2.3.3 Mésosystème

Le mésosystème est, en quelque sorte, un « système de microsystèmes » (trad. libre, Bronfenbrenner 1979, p. 25). Il se compose des communications, des interactions et des transactions (White, 2013) entre les microsystèmes que fréquente l'ontosystème. Les relations entre la famille éloignée et proche, entre la famille et les amis, susceptibles d'influencer la situation actuelle du client, sont considérées sur ce plan. Le chronosystème intègre ici l'évolution des relations mésosystémiques dans le temps. Il prend en considération la nature et la qualité des relations à différentes étapes du parcours migratoire.

2.2.3.4 Exosystème

L'exosystème est surtout constitué des réseaux secondaires du client, qui comprennent l'ensemble des personnes et institutions avec lesquelles il entretient des relations formelles ou informelles. Sur ce point, le modèle interculturel systémique marque une différence avec le modèle bioécologique, où l'exosystème représente un système non fréquenté par l'ontosystème mais qui a, par ricochet, une influence sur lui (Bronfenbrenner, 1979). Dans le modèle

interculturel systémique, l'exosystème inclut le monde du travail, l'école ou la garderie, les services sociaux et de santé (accès; relations professionnels-client), les organismes communautaires, les services de francisation, les regroupements d'affinités culturelles. Les caractéristiques socioéconomiques et socioculturelles du voisinage et de la communauté y figurent également, décrivant le contexte d'habitation. L'exosystème comporte des occasions ou ressources pouvant aider à briser l'isolement que les immigrants récents sont particulièrement susceptibles de vivre.

2.2.3.5 Macrosystème

Le macrosystème regroupe les facteurs sociétaux que sont les normes et valeurs de la société d'accueil, l'influence des médias, les lois et politiques sociales qui ont un impact sur la vie quotidienne du client et des sphères sociales au sein desquelles il s'insère. Le racisme et la discrimination systémique, définis comme rapports de force entre la majorité et les minorités (culturelles, linguistiques, ethniques ou autres), produits d'un contexte historique et inhérents à la structure sociale inégalitaire, jouent un rôle déterminant sur l'intégration sociale des immigrants. Les mesures et les lois qui permettent ou non d'offrir des services sociaux et de santé aux immigrants, adaptés ou non à leurs besoins, sont aussi incluses dans le macrosystème. L'intervenant doit d'une part considérer l'influence de ces facteurs sur la situation du client, et, d'autre part, être sensible à ses propres conceptions pouvant être réductrices de son client (un « Autre » traditionnel/« Nous » moderne).

De plus, il convient d'ajouter au macrosystème une perspective dynamique, rattachée au chronosystème, permettant de prolonger l'élaboration du cadre d'analyse en cohérence avec les systèmes présentés plus haut. À ce chapitre, Bronfenbrenner (1979) inclut dans le macrosystème non seulement les facteurs sociétaux qui prévalent, mais également ceux qui ont été et ceux qui pourraient exister. Il explique qu'en prolongeant le concept de macrosystème « au-delà des limites du statu quo » (trad. libre, p. 26), il est possible de tenir compte des modèles qui se reflètent dans la vision et le discours des leaders et penseurs d'une société dans des domaines comme ceux de la politique, de la planification sociale, de la philosophie et des sciences sociales. Leurs critiques du système social prévalant et les initiatives de changement social sont prises en considération.

Dans son évaluation du client ainsi que dans l'intervention auprès de ce client, l'intervenant est appelé à considérer tant son propre cadre de référence et ses propres conditions, dont il prend conscience, que l'identité de l'immigrant et l'écosystème où il évolue. En termes de processus, l'adoption d'une perspective interculturelle pour l'intervention auprès des immigrants implique trois temps que Legault et Raché (2008) décrivent comme ceux de la décentration, de la compréhension du système de l'autre et de la médiation ou négociation.

2.2.3.6 Décentration

C'est dans un temps de décentration que l'intervenant prend conscience de son propre cadre de référence, de ses valeurs et de son univers de sens (Cohen-Emerique, 1993). Ceci lui permet de

mettre en perspective les différences qui le distinguent de son client, la distance et les inégalités qui les séparent et les éventuels chocs culturels (malentendus, incompréhensions ou jugements de valeur) qui peuvent marquer le contexte d'interaction intervenant-client.

2.2.3.7 Compréhension du système de l'autre

Afin de percevoir et de comprendre le cadre de référence de son client immigrant, l'intervenant est appelé à considérer son client immigrant à titre d'informateur principal concernant son vécu subjectif. Legault et Rachédi (2008) insistent à ce chapitre sur l'importance que revêt la capacité de l'intervenant à emprunter différents moyens pour accéder à ce vécu. La communication verbale, où l'intervenant recueille le récit oral (expression orale du sens du monde et de son expérience) (Schütz, 1987, dans Rachédi, 2007) du client, représente un premier de ces moyens. Ce moyen est accessible dans la mesure où l'intervenant et le client sont en mesure d'échanger dans une langue commune et où le sens des mots et les valeurs qu'ils véhiculent sont eux-mêmes interrogés. La présence d'un interprète peut également permettre de recueillir le récit du client, celui-ci passant toutefois par le filtre de l'interprétariat que l'intervenant doit prendre en compte. Ensuite, qu'il y ait ou non partage d'une langue commune, et que l'intervention compte ou non sur la présence d'un interprète, l'observation du contexte et la communication non verbale permettent d'enrichir la compréhension des manières de faire du client. À travers sa quête d'informations sur son client visant à comprendre son client dans son identité et dans ses sphères d'influence et d'insertion, l'intervenant est amené à « s'intéresser à l'autre de multiples manières [et à le faire, dans un premier temps], sans interpréter, ni juger, ni classer » (Legault et Rachédi, 2008, p.127).

2.2.3.8 Médiation ou négociation

Enfin, un troisième et dernier temps de l'intervention interculturelle est celui de la médiation ou de la négociation. Il s'agit de la recherche d'un terrain d'entente ou d'un accord qui s'effectue au moyen d'échanges, de conciliation de points de vue, de compromis ou de résolution de conflits. Dans une perspective interculturelle, c'est là que l'intervention prend une orientation qui respecte à la fois l'intégrité de l'immigrant et de ses valeurs fondamentales, le mandat institutionnel de l'intervenant et les postulats non négociables de la société d'accueil.

2.2.4 Pertinence du modèle interculturel systémique dans le cadre de cette étude

Legault et Rachédi (2008) indiquent qu'une formation est nécessaire au développement des dispositions requises pour l'intervention en contexte interculturel. Elle favorise le développement de « la capacité de l'intervenant à poser les bonnes questions, à s'intéresser aux aspects singuliers du vécu migratoire du [client] et à accorder une valeur à ces informations » (Lamy-Théberge, 2013).

Rien ne laisse présumer que les TS de Québec et Chaudière-Appalaches ont reçu une telle formation. Si le modèle interculturel systémique est pourtant choisi pour analyser leur intervention sociale auprès des immigrants, c'est notamment parce qu'il s'inspire d'une approche

interculturelle de l'intervention sociale en contexte de diversité culturelle et qu'il se fonde sur un modèle écologique.

Bien que l'interculturel ne soit pas à confondre avec l'interculturalisme qui marque la gestion de la diversité culturelle au Québec, cette notion semble avoir influencé le parcours des services de santé et des services sociaux dans leur approche de la diversité culturelle. Depuis les années 1990, des acteurs-clés des services sociaux (directions de la santé publique; gestionnaires et intervenants en CLSC) ont été formés à l'intervention interculturelle, notamment par Margalit Cohen-Émerique et l'Institut interculturel de Montréal (Gratton, 2014). Ce faisant, en contexte de diversité culturelle, l'approche interculturelle s'est progressivement imposée au sein du système de la santé et des services sociaux au Québec (Saulnier, 2011; Gratton, 2014).

Le modèle écologique est largement diffusé en service social. Dans un ouvrage didactique à l'intention des travailleurs sociaux, Bilodeau (2005) traite du paradigme du travail social, dont le modèle reprend essentiellement le modèle écologique de Bronfenbrenner (1979). Des documents phares d'origine récente pour la pratique du travail social au Québec indiquent d'ailleurs la nécessité de considérer la personne en interrelation avec son environnement immédiat et l'environnement sociétal (Boily et Bourque, 2011; Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux, 2012a, 2012b).

Les TS, sans être spécialisés pour l'intervention sociale auprès des immigrants, sont donc susceptibles de trouver des repères dans le modèle interculturel systémique. À cet effet, Bilodeau (1993) souligne que :

[l'intervention sociale se situe] au centre d'une pluralité d'univers, de perceptions, de valeurs, de contraintes... mettant en scène des acteurs et des institutions multiples [...] La situation d'interculturalité ne change pas cette complexité fondamentale de l'intervention sociale, elle l'amplifie (p.27).

Dans un même ordre d'idées, Vatz-Laaroussi affirme que « si le travail social est avant tout la rencontre de l'autre à la fois dans sa spécificité et dans sa globalité, alors l'intervenant devrait être le champion de l'interculturel » (1993, p.49).

2.3 Concepts à l'étude

Afin de comprendre comment les besoins perçus chez les familles, enfants et jeunes immigrants influencent l'intervention sociale auprès d'eux, il apparaît essentiel de définir les concepts de besoins perçus et d'intervention sociale. Les définitions proposées sont puisées prioritairement dans des documents de référence liés à la pratique du travail social au Québec (Boily et Bourque, 2011; Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, 2012). D'autres ouvrages, dont ceux de Johnson et Yanca (2007) et de Bilodeau (1993) sont employés à titre de complément. Ils sont privilégiés en vertu de la perspective écologique qu'ils adoptent. En plus de concorder avec le modèle interculturel systémique, cette perspective cadre avec les lignes directrices de l'OTSTCFQ, qui situe l'action des TS sur le plan de l'interaction des personnes avec l'environnement (2012). Le concept d'immigrants est enfin défini tel qu'il sera employé pour cette recherche.

2.3.1 Besoins perçus

Après avoir défini la notion de besoin, le concept de besoins perçus sera décliné dans les différentes dimensions qu'il regroupe pour cette étude.

« *Y, what is needed, is a means to achieving some goal state, W, for X* ». (McKillip, 1998, p. 262).

Un besoin correspond donc, en bref, à un moyen requis pour permettre à une personne ou un groupe d'atteindre un état souhaité. Le « Cadre de référence sur l'évaluation du fonctionnement social » (Boily et Bourque, 2011), ouvrage de référence pour la pratique du service social, définit les besoins comme « ce qui est nécessaire pour le bien-être, la sécurité et le développement de la personne, tout en rejoignant ses aspirations et ses désirs » (p.16). Selon qu'ils sont plus ou moins satisfaits, les besoins permettent de comprendre la situation de la personne.

Il a été montré que le genre, la classe sociale et la culture influencent la façon dont les acteurs sociaux définissent et priorisent leurs besoins (Kress, Avilés, Taylor et Winchell, 2011). Une définition large et souple des besoins, comme celles que McKillip (1998) ainsi que Boily et Bourque (2011) proposent, semble donc appropriée pour comprendre les besoins perçus chez une population immigrante. Ceci permettra de prendre en considération la diversité sociale et culturelle chez les immigrants dont les TS perçoivent les besoins.

La présente recherche ne permettra pas nécessairement de comprendre les besoins ressentis par les familles immigrantes, qui ne pourraient être accessibles qu'en recueillant leur point de vue (Bradshaw, 1972, dans McKillip, 1998). Elle se penchera plutôt sur la perception que les TS qui travaillent auprès d'elles en ont. McKillip (1998) précise à cet effet qu'un besoin est perçu pour autrui en fonction d'un jugement de valeur quant à l'état souhaité pour cette personne ou ce groupe (« W », dans l'énoncé ici-haut). Ainsi, selon la perspective de McKillip (1998) adoptée, les besoins perçus chez des groupes ou des individus impliquent une perception que les problèmes auxquels ils se rattachent peuvent être résolus. Bradshaw (1972 dans McKillip, 1998) propose trois types de besoins, qui se distinguent des besoins ressentis par les personnes elles-mêmes concernées. Ces trois types de besoins perçus serviront de guide dans l'élaboration de cette recherche. Une interprétation de chaque type de besoins perçus dans une perspective interculturelle systémique est donc proposée. Aussi, pour chaque type de besoins perçus, une interprétation des processus conduisant à leur perception est présentée.

Premièrement, les besoins normatifs sont appréhendés sur la base d'un écart à une norme, définie par des spécialistes ou pourvoyeurs de services. Cette conception du besoin en référence à une norme dépend entièrement de valeurs et de connaissances qui président à sa définition. Elle est sujette à conflits, surtout lorsque différents spécialistes ou pourvoyeurs de services ont des points de vue qui divergent quant à la norme optimale (McKilip, 1998). D'un point de vue interculturel systémique, les besoins normatifs pourraient correspondre à des besoins perçus en référant strictement à l'écart entre la situation d'un client et une norme s'appliquant à l'ensemble de la clientèle, indistinctement du parcours ou statut d'un client immigrant ainsi que des systèmes qui l'influencent. En termes de processus, la perception des besoins normatifs relève du jugement quant à l'écart à une norme.

Deuxièmement, les besoins comparatifs s'apparentent aux besoins normatifs, au sens où celui qui les perçoit le fait en fonction de ses valeurs et connaissances. Ils s'en distinguent toutefois en ce que les caractéristiques d'un individu reçoivent une attention centrale dans la perception des besoins comparatifs. Ces caractéristiques sont mises en perspective pour rattacher l'individu concerné à un groupe de personnes possédant des caractéristiques semblables, chez qui ce même besoin a été identifié et auquel des services spécifiques sont offerts pour y répondre. À la jonction de l'approche interculturelle systémique, ce pourrait être le fait de soulever des caractéristiques d'un client en tenant compte de son parcours, de son statut en tant qu'immigrant et des systèmes qui l'influencent qui conduit à percevoir des besoins comparatifs. En termes de processus, la perception des besoins comparatifs procède du jugement, tel que c'est le cas pour les besoins normatifs. Toutefois, la décentration et la compréhension du système de l'autre relativisent la portée de la norme et définissent l'état souhaité, pour un client immigrant, en tenant compte des différentes sphères où il s'insère et des systèmes qui l'influencent.

Enfin, troisièmement, les besoins exprimés, pour Bradshaw (1972 dans McKillipp, 1998), sont déterminés par l'attention portée aux demandes de services formulées ou aux démarches faites pour recourir à un service. Cette recherche s'intéresse au point de vue des intervenants sociaux et c'est à partir de ce point de vue que les besoins exprimés par les clients immigrants seront appréhendés. Il importe ainsi de noter que la manière dont ces intervenants interprètent les besoins exprimés par les clients immigrants peut marquer un écart avec ce qu'auront ressenti et exprimé les clients. Dans le cadre de leur travail d'intervention, les TS sont amenés à créer un espace de parole qui favorise l'expression de la réalité singulière des personnes. Les besoins exprimés, placés dans le concept de besoins perçus, correspondent ainsi à l'interprétation faite, retenue puis partagée par les TS de ce qui a été entendu dans la demande du client. En termes de processus, la perception des besoins exprimés résulte de l'attention prêtée aux demandes d'un client et aux démarches qu'il met en place pour chercher réponse aux besoins qu'il ressent.

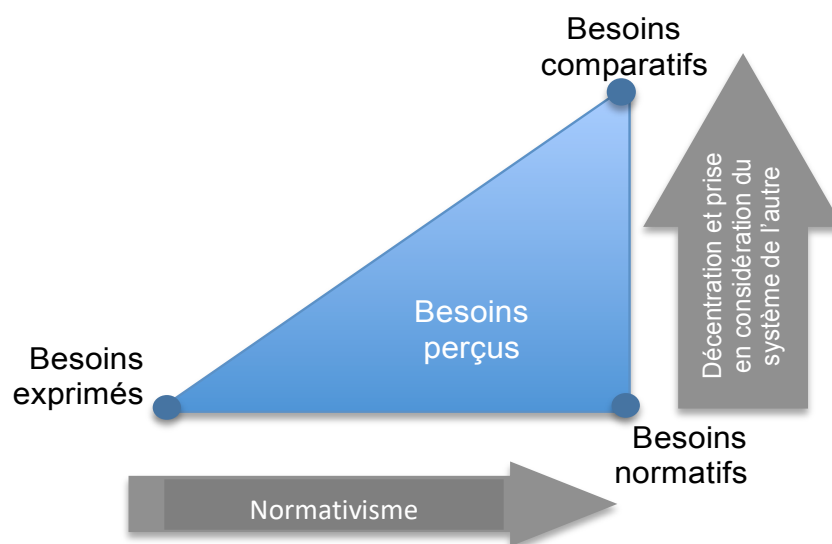


Figure 2 : Les besoins perçus dans une perspective interculturelle systémique

Le concept de besoins perçus a été défini et décomposé en trois dimensions. Chacune réfère à un type de besoins perçus par l'intervenant et à des processus de perception des besoins qui le conduisent à interpréter ce que requièrent le bien-être, la sécurité ou le développement de son client. L'illustration proposée de ces types de besoins perçus, dans une perspective interculturelle systémique, permet de montrer que les besoins exprimés se distinguent des besoins normatifs et comparatifs, tous deux considérés en relation à une norme. Elle permet également de montrer que la perception des besoins comparatifs se distingue de la perception des besoins normatifs et exprimés en ce qu'elle repose sur la décentration et la compréhension du système de l'autre.

2.3.2 Intervention sociale

Bien que le concept d'intervention sociale s'applique à des actions qui débordent du champ du travail social, cette discipline lui donne un sens particulier. Puisqu'elle s'intéresse spécifiquement à l'intervention sociale réalisée par des TS, cette recherche s'attardera plus étroitement à la définition de l'intervention sociale en travail social. En prenant pour point d'appui deux ouvrages de référence en travail social (Bilodeau, 2005; De Robertis, 2007), l'intervention sociale peut être définie comme une action sur mesure accomplie par un travailleur social, dans le cadre d'un mandat professionnel, en vue de modifier en collaboration avec le client une situation-problème par le biais d'un ensemble d'activités organisées de manière cohérente dans l'espace et dans le temps. Dégagées de cette définition, la dimension intersubjective, la dimension politique et professionnelle et, enfin, la dimension épistémologique de l'intervention sociale sont présentées dans les paragraphes qui suivent.

Premièrement, Bilodeau (2005) situe l'intervention sociale dans une relation humaine, donc intersubjective. C'est ainsi qu'elle se présente comme une « entreprise de recherche de solutions sur mesure » (Bilodeau, 2005, p.63), coconstruite avec le client. Conçus « sur mesure », les projets d'intervention sont envisagés autant à partir des particularités des situations qu'en fonction de ces particularités (Bilodeau, 2005; Saint-Arnaud, 1997). Ainsi, la prise en compte des caractéristiques du client immigrant (occasions et risques relatifs aux sphères d'insertion qui influencent son vécu) proposée par le modèle d'intervention interculturelle systémique se rattache à la dimension intersubjective de l'intervention sociale. Puisqu'il s'agit d'une recherche de solution coconstruite avec le client, l'intervention sociale tient compte des intentions de l'ensemble des parties impliquées dans l'intervention (Bilodeau, 2005). À cet effet, l'intervention en travail social préconise la prise en compte de l'expertise du client concernant sa situation et ses intentions (Bilodeau, 2005; de Robertis, 2007). La reconnaissance de la subjectivité du client vis-à-vis de ses appartenances et la reconnaissance de sa propre subjectivité par l'intervenant que propose le modèle interculturel systémique se reflète donc également dans cette dimension intersubjective de l'intervention sociale.

Ensuite, Bilodeau situe l'intervention sociale dans son cadre politique et professionnel. Cette dimension politique et professionnelle « concerne les éléments de la prise en charge des problèmes sociaux et le partenariat entre différentes instances » (Bilodeau, 2005, p. 63). Ces instances renvoient d'une part aux politiques et programmes sociaux décidés par les pouvoirs publics et, d'autre part, aux institutions employant l'intervenant social. Ce sont ces institutions

qui sont mandatées par les pouvoirs publics pour actualiser les politiques et programmes sociaux, en mettant à l'œuvre des dispositifs qui rejoignent les populations concernées (De Robertis, 2007). Dans le contexte de l'intervention en CLSC sur laquelle se penche cette recherche, l'ensemble des actions posées par des professionnels en vue de modifier une situation-problème vécue par un client est désigné en tant qu'épisode de services (MSSS, 2004). Ces épisodes de services déployés par les intervenants sociaux relèvent de programmes et d'institutions s'inscrivant dans un cadre marqué par des tendances, des normes ou des lois. Le cadre politique et professionnel dans lequel elle s'inscrit tend à déterminer les façons de voir ou les idéologies, les façons de faire, ainsi que les valeurs spécifiques qui caractérisent l'intervention sociale. En contexte d'intervention interculturelle, Cohen-Emerique (2011) indique que l'intervenant social est appelé à reconnaître l'ethnocentrisme qui caractérise les programmes et institutions dont relève son mandat professionnel pour négocier la prise en compte des particularités qui caractérisent les clients immigrants.

Troisièmement, le recours à un intervenant social professionnel en vue de modifier une situation-problème engage celui-ci dans un processus de mobilisation des connaissances qui éclairent la mise en œuvre de ses compétences techniques (De Robertis, 2007), soit de savoirs associés à des savoir-faire. Pour sa part, Bilodeau insiste ici sur la dimension technoscientifique de l'intervention sociale. Puisque l'intervention sociale s'exerce auprès de clientèles et dans des contextes extrêmement diversifiés, cette dimension technoscientifique du travail social présuppose une connaissance à la fois générale de la méthode d'intervention propre au travail social et des connaissances spécifiques. C'est à partir des connaissances concernant la méthode générale d'intervention sociale que les TS sont appelés à adapter leur intervention auprès de clientèles spécifiques, en tenant compte de leurs réalités particulières. Leur intervention mobilise à la fois des connaissances spécifiques rattachées à ces clientèles et des connaissances associées à la méthode d'intervention générale. En ce sens, la formation spécifique à l'intervention interculturelle se veut un apport à l'adaptation de la méthode générale d'intervention aux réalités particulières des immigrants. Par ailleurs, les connaissances mises en pratique dans l'intervention sociale ne seraient pas uniquement acquises dans le cadre de formations formelles ou académiques. En plus des connaissances technoscientifiques, les travailleurs sociaux mobilisent des savoirs construits dans le sillon de l'expérience (Deslauriers et Hurtubise, 1997; Racine, 2000). Ceci renvoie au concept de l'apprentissage expérientiel développé par Schön (1994), pour qui les savoirs professionnels se constituent de manière importante à travers la pratique réflexive. Les savoirs mobilisés dans l'intervention sociale sont non seulement une condition préalable à l'intervention, mais ils sont également une production des intervenants. Les praticiens qui adoptent une pratique réflexive apprécient et évaluent leur action de façon tacite, souvent non planifiée, mais non moins réelle. Ils tirent de ce processus de nouveaux savoirs d'expérience, guidant leur intervention et leur compréhension de l'intervention (Schön, 1994). Racine (2000) ajoute que la production de savoirs d'intervention est un processus collectif. La production de savoirs ou de pratiques légitimées implique notamment un partage des réflexions nécessaire à l'objectivation des expériences. S'attarder à cette idée d'objectivation des réflexions subjectives

partagées pour la production de savoirs d'expérience tisse un lien entre le concept d'intervention sociale et l'épistémologie constructiviste sociale.

Ainsi définie, l'intervention sociale met l'accent sur l'intervenant, sur la façon dont il recherche des solutions sur mesure afin de pallier une situation-problème pour et avec son client. Cette recherche de solutions s'effectue dans l'action, en s'appuyant sur des connaissances reçues concernant l'intervention sociale et, éventuellement, sur d'autres savoirs produits dans la pratique réfléchie, partagée et légitimée. Enfin, l'intervention sociale est de plus considérée comme un processus mis en œuvre en vertu d'un mandat en fonction d'un cadre politique et professionnel.

Ces dimensions seront retenues afin de répondre à la troisième question spécifique soulevée par cette recherche. Cette question s'intéresse à comprendre si, selon eux, le fait de travailler avec des clients immigrants engendre ou non des modifications de leurs interventions en raison de besoins différents. Le fait d'avoir défini l'intervention sociale contribuera également à répondre à la question principale posée par la recherche, cherchant à comprendre comment les besoins perçus chez leurs clients immigrants par les TS du secteur FEJ des CLSC de Chaudière-Appalaches et de la Vieille-Capitale influencent l'intervention sociale auprès d'eux.

2.3.3 Immigrants

Les immigrants, pour cette recherche, comptent les personnes rattachées aux catégories de l'immigration économique ou du regroupement familial ainsi que les réfugiés et personnes en situation semblable. Il est également permis de croire que des résidents temporaires, tels les étudiants internationaux et les travailleurs temporaires (Citoyenneté et immigration Canada, 2015), pourront être comptés parmi la clientèle immigrante par les participants à l'étude.

Ce chapitre a présenté le cadre de référence élaboré pour orienter la recherche et en interpréter les résultats. La recherche a ainsi été située dans une épistémologie constructiviste et, plus spécifiquement, dans un cadre d'analyse interculturelle systémique auquel ont été greffés les concepts de besoins perçus et d'intervention sociale. Le chapitre qui suit se penchera sur le devis méthodologique défini pour planifier la réalisation de la recherche, ainsi que sur les considérations méthodologiques qui ont émergé au fil de sa mise en œuvre.

CHAPITRE 3. DEVIS ET CONSIDÉRATIONS MÉTHODOLOGIQUES

Ce chapitre présente le devis méthodologique, incluant l'approche et le type de recherche privilégiés, la population à l'étude, l'échantillonnage, le mode de collecte des données ainsi que la méthode d'analyse. Il présente également des considérations d'ordre méthodologique qui ont émergé au fil de la réalisation de la recherche. Celles-ci sont présentées en lien avec les difficultés rencontrées dans la mise en œuvre de la recherche et les considérations éthiques qui s'y rattachent.

3.1 Approche et type de recherche

Puisqu'elle s'intéresse au point de vue des TS en tant qu'acteurs dans la construction de leurs interventions auprès de clients immigrants, l'approche privilégiée pour cette recherche est qualitative (Lincoln, Lynham et Guba, 2011; Mayer et Deslauriers, 2000).

Il a été exposé que les besoins des familles immigrantes en région, la perception qu'en ont les TS et l'intervention sociale auprès de cette clientèle font l'objet d'une compréhension restreinte. Une recherche de type exploratoire était donc indiquée. Ce type de recherche est privilégié lorsqu'un problème est identifié, mais que la compréhension qu'on en a reste limitée (Yegidis et Weinbach, 1996).

3.2 Population à l'étude

La population à l'étude est celle des TS œuvrant au sein du secteur Famille-enfance-jeunesse des CLSC des CSSS Alphonse-Desjardins (CSSS-AD) et Vieille-Capitale (CSSS-VC). Le CSSS-AD est l'un des cinq CSSS couvrant le territoire de Chaudière-Appalaches. Ce CSSS a été sélectionné puisque les cinq CLSC qu'il comprend offrent leurs services à plus de 50 % des immigrants de la région. Son territoire englobe la ville de Lévis, qui compte 43 % des immigrants de Chaudière-Appalaches. Il couvre également en partie les MRC de Bellechasse, de Nouvelle-Beauce et de Lotbinière, regroupant quant à elles 21 % des immigrants de la région de Chaudière-Appalaches. Pour sa part, le CSSS-VC adresse ses services à toute la population du territoire de la ville de Québec. Les CLSC de Sainte-Foy-Sillery, de la Basse-Ville, de la Haute-Ville et de Limoilou y desservent la population des arrondissements qui rassemblent une proportion plus élevée d'immigrants que les autres secteurs de la ville. Le CSSS-VC inclut de plus deux CLSC situés dans les municipalités de L'Ancienne-Lorette et de Saint-Augustin-de-Desmaures, adjacentes à la ville de Québec. Ces deux CSSS sont situés de part et d'autre du fleuve Saint-Laurent et dirigent leurs services vers des populations rapprochées par les accès routiers et maritimes qui les relient : les ponts de Québec et Pierre-Laporte, ainsi que le traversier parcourant le fleuve entre les deux rives.

3.3 Échantillonnage

Cette étude a été conduite auprès d'un échantillon de dix TS constitué selon une méthode non probabiliste. Les questions auxquelles s'adresse la recherche et la population à l'étude ont orienté

les critères de sélection des participants. Les techniques d'échantillonnage privilégiées découlent de la méthode de recherche qualitative.

Les participants sélectionnés devaient à la fois posséder les caractéristiques de la population à l'étude et permettre de répondre aux questions de recherche. Sur ce dernier point, ils devaient être en mesure de discuter de leurs perceptions des besoins des clients immigrants et de l'intervention sociale auprès de cette clientèle. Les sujets qu'il est apparu le plus pertinent d'inclure (Van der Maren, 1996) sont ceux qui pouvaient discuter de ces perceptions en les faisant reposer sur des expériences concrètes d'intervention auprès de clients immigrants. Les critères d'inclusion qui ont été définis sont donc les suivants : 1) Être employé par le CSSS—Alphonse-Desjardins (CSSS-AD) ou le CSSS—Vieille-Capitale (CSSS-VC) et y œuvrer depuis au moins un an au sein du secteur FEJ. 2) Dans le cadre de cet emploi, être intervenu auprès d'au moins deux : a) enfants ou adolescents immigrants; b) familles dont un membre, prenant part à l'intervention, est né à l'extérieur du Canada. Le premier de ces deux critères a été élargi afin d'inclure une participante qui a plutôt référé à son expérience de stage aux fins de l'entrevue.

En cohérence avec la méthode de recherche qualitative, des techniques propres aux échantillons de volontaires et par « boule de neige » ont été mises à profit pour constituer l'échantillon intentionnel de cette étude (Ouellet et Saint-Jacques, 2000).

Puisqu'il n'existe aucun répertoire public des intervenants dans le secteur FEJ des CLSC à l'étude, le recours à un échantillon de volontaires s'est avéré nécessaire. L'intention initiale était de rencontrer les TS faisant partie de la population à l'étude en groupes, lors de réunions d'équipe. Ceci aurait permis de rejoindre facilement les TS afin de leur présenter le projet de recherche et de leur offrir la possibilité de contacter l'étudiante-chercheuse en vue d'obtenir des informations ou de se porter volontaire pour participer à la recherche. À l'issue du processus de demande des approbations éthiques et d'échanges avec des gestionnaires du programme Famille-enfance-jeunesse, cette façon de faire n'a pas été retenue. Tenant compte des attentes et des réalités de ces milieux, le moyen retenu a donc été de faire parvenir l'information concernant la recherche par courrier électronique (voir Annexe 2) à des personnes-clés dans chacun des CSSS. Ce sont elles qui à leur tour ont diffusé l'information auprès des personnes visées. Cette technique a rapidement révélé ses limites. Seulement deux personnes ont signifié leur intérêt à participer à la recherche à la suite de la réception des informations.

La technique « boule de neige » a été le principal moyen permettant de constituer l'échantillon. Des collègues ont invité d'autres personnes pouvant éventuellement s'intéresser à la recherche à contacter l'étudiante-chercheuse (Ouellet et Saint-Jacques, 2000).

L'échantillon constitué pour cette recherche qualitative n'est pas statistiquement représentatif de la population à l'étude. La recherche ne pourra donc être généralisée à l'ensemble de la population. Toutefois, des mesures ont été prises afin d'améliorer sa transférabilité (Mukamurera, Lacourse et Couturier, 2006). D'abord, dans la mesure du possible, les informateurs ont été sélectionnés en vue de constituer un échantillon intentionnel, pertinent en fonction des objectifs de recherche (Mukamurera et al., 2006; Ouellet et Saint-Jacques, 2000). Les

participantes¹³ à l'étude ont d'abord été sélectionnées en fonction du CSSS où elles exercent afin de refléter le point de vue de TS tant de la région de Québec que de Chaudière-Appalaches. Conformément à ce qui avait été prévu, six participantes ont été rencontrées au CSSS de la Vieille-Capitale et quatre au CSSS Alphonse-Desjardins. Les autorisations à amorcer le recrutement ont mis plus de temps à être obtenues que prévu, surtout pour un des deux CSSS. De plus, un nombre restreint de TS s'est montré intéressé à participer à la recherche. Ces faits ont contribué à limiter au CSSS d'attache les critères de diversification appliqués et à inclure successivement toutes les volontaires en tant que participantes à l'étude jusqu'à l'atteinte du quota prévu de quatre TS pour le CSSS-AD et de six TS pour le CSSS-VC. Les autres critères qu'il était envisagé d'appliquer concernant la diversification de l'échantillon touchaient leur répartition sur le territoire (en fonction du CLSC), l'importance de l'expérience de travail auprès de clients immigrants, l'expérience de travail au sein du secteur FEJ, le sous-groupe d'âge auprès duquel ils interviennent (0-4 ans; 5-12 ans et 13-18 ans) et le genre.

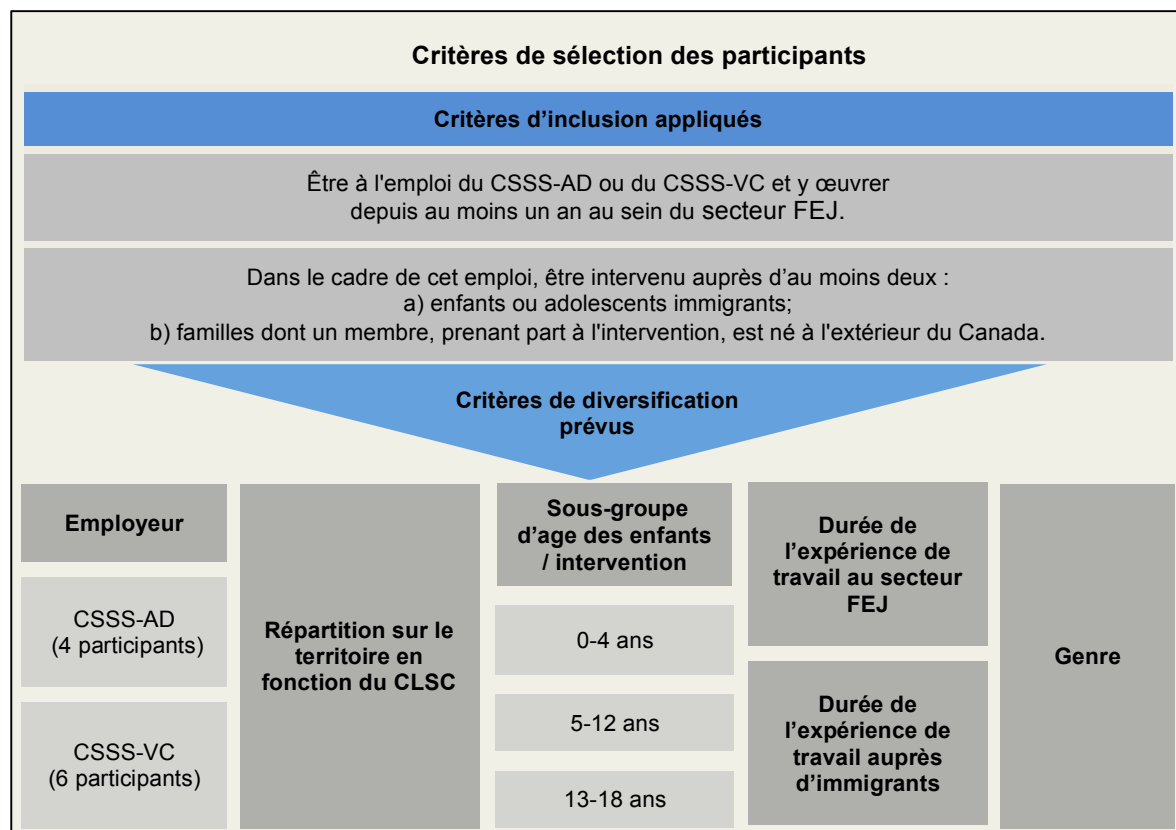


Figure 3 : Critères de sélection des participants

¹³ À partir d'ici, l'usage du féminin est privilégié pour désigner les personnes qui ont pris part à l'étude en cohérence avec l'échantillon constitué.

3.4 Collecte des données

Cette section précise et justifie le mode de collecte des données choisi et l'instrument élaboré à cette fin, puis elle décrit le déroulement de cette collecte.

3.4.1 Mode et instrument de collecte des données

Les données ont été recueillies au moyen d'entrevues individuelles semi-structurées (ou semi-dirigées), à questions ouvertes. L'entrevue semi-structurée est définie comme « une interaction verbale animée de façon souple par le chercheur » (Savoie-Zajc, 2009, p. 340). Elle invite le répondant à exprimer ses perceptions (Savoie-Zjac, 2009), ce qui permettra d'atteindre les objectifs de cette recherche qui s'intéresse précisément aux perceptions des intervenants sociaux concernant leur travail auprès des familles immigrantes.

Le choix d'un guide d'entretien comme instrument de collecte, qui précise des questions d'entrevue, relève du fait que des questions d'étude spécifiques ont été formulées à l'avance. Afin de maintenir l'attention sur ces trois questions, il est apparu cohérent d'y centrer l'entrevue. Ce qui n'enlève pas toute sa souplesse à l'instrument! Les questions ouvertes visaient à tenir compte de dimensions qui ne sont pas connues au moment d'entamer la recherche (Mayer et Saint-Jacques, 2000). La dernière question du guide invite à cet effet le répondant à nommer des choses importantes à son avis, qui n'auraient pas été abordées durant l'entrevue. Enfin, la grille d'entrevue avait pour fin de servir de guide à des échanges. Les questions ne devaient donc pas forcément être posées dans l'ordre où elles figurent dans la grille ni être toutes posées. D'abord parce qu'en développant leurs réponses à certaines questions, les participantes sont susceptibles de répondre à d'autres questions. Ensuite, cette façon de faire allait permettre aux participantes d'approfondir ou d'enrichir certaines dimensions étudiées en fonction de leurs perceptions et de leur expérience.

Dans sa forme initiale, l'entrevue adressait seize questions principales aux participantes. Puisqu'il a été élaboré pour une étude exploratoire, l'instrument de mesure était sujet à subir des modifications en cours de route. Quelques rectifications ont effectivement été apportées à la grille à travers le processus itératif de collecte et d'analyse des données. La grille finale, qui a été complétée après le quatrième entretien, en comptait vingt. Cette grille d'entretien se trouve en Annexe 1. Les questions qu'elle adresse sont regroupées en cinq thèmes relatifs à l'expérience professionnelle des participantes : leur parcours de travail, le profil de la clientèle immigrante, un retour sur des situations d'intervention auprès de clients immigrants, la formation relative à l'intervention auprès de clients immigrants et, finalement, les différences et similitudes de l'intervention auprès des immigrants et non-immigrants. Trois questions d'introduction visent quant à elles à dresser le profil des répondants.

3.4.2 Déroulement de la collecte des données

La collecte des données s'est effectuée en deux temps, en fonction des délais d'obtention des approbations éthiques pour la recherche dans chacun des CSSS. Au CSSS-VC, les six entrevues ont eu lieu entre le 11 février et le 25 mars 2014. Au CSSS-AD, les quatre entrevues se sont déroulées

entre le 13 mai et le 3 juin 2014. Il était prévu que chaque entretien dure environ une heure, ce qui devait permettre d'explorer les questions à l'étude sans incommoder indument les participantes. Les entrevues se sont toutefois avérées un peu plus longues, la plupart du temps. Dans tous ces cas, des vérifications étaient faites au début et pendant l'entrevue afin d'être assurés que le dépassement de temps convienne aux participantes. L'entrevue la plus courte a duré quarante-cinq minutes et la plus longue, une heure quarante-trois minutes. En moyenne, la durée est d'une heure huit. Afin de respecter le temps dont les participantes disposaient pour l'entrevue, il a cependant fallu passer outre une part des questions prévues.

Afin d'en faciliter le traitement, chaque entretien a été enregistré sur un support audio. Des notes ont aussi été rédigées immédiatement après chaque entretien. Elles ont permis d'archiver des renseignements jugés utiles à la poursuite de la recherche ou à la contextualisation des entrevues réalisées. Le lieu et le moment de l'entretien étaient toujours pris en note. Des impressions relatives à l'attitude de la personne interviewée, la confiance perçue et tout autre élément pertinent dont l'enregistrement audio ne pouvait rendre compte ont été notés. Enfin, les réflexions suscitées par l'entretien concernant des prises de conscience ou apprentissages réalisés pendant l'entrevue se sont ajoutées aux notes (Savoie-Zajc, 2009).

3.5 Opérationnalisation des concepts

Les besoins perçus des familles, enfants et jeunes immigrants de même que l'intervention sociale réalisée auprès d'eux sont les deux concepts qui ressortent des questions de cette recherche. Les dimensions relèvent spécifiquement des définitions données à ces concepts. Quant aux indicateurs, d'abord proposés par le cadre d'analyse et choisis parce qu'ils relèvent aussi des questions de recherche, ils proposent un moyen de repérer et d'interpréter les concepts étudiés à partir des données. La collecte de données a conduit à réviser et à préciser les dimensions et indicateurs retenus, en cohérence avec la visée exploratoire de la recherche. Le tableau 1 illustre la façon dont les concepts de besoins et d'intervention sociale sont opérationnalisés pour structurer l'analyse des résultats.

Concepts	Dimensions	Indicateurs
BESOINS PERÇUS	Besoins normatifs	Jugement quant à l'écart entre la situation d'un client et une norme définissant l'état souhaité pour l'ensemble de la clientèle.
	Besoins comparatifs	Jugement quant à l'écart entre la situation d'un client et l'état souhaité pour un groupe de clients chez qui des caractéristiques semblables sont perçues. Référence à la décentration et à la prise en considération du système de l'autre.
	Besoins exprimés	Besoins retenus par les TS à partir de la demande des clients immigrants ou de la prise en considération des démarches mises en œuvre par ces clients pour y chercher réponse.
INTERVENTION SOCIALE	Dimension intersubjective	Intervention qui tient compte ou non de la particularité des situations, notamment des caractéristiques du client immigrant (occasions et risques relatifs aux sphères d'insertion qui influencent son vécu). Reconnaissance ou non de la subjectivité du client vis-à-vis de ses appartenances ethnique, nationale, régionale, religieuse et de classe sociale dans l'élaboration des solutions. Prise en compte ou non de son propre cadre de référence; identification ou non d'éventuelles différences et inégalités; repérage ou non des chocs culturels possibles. Intervention coconstruite avec le client immigrant ou intervention « sur » ce client.
	Dimension politique et professionnelle	Mise en perspective des programmes, du cadre institutionnel, professionnel ou légal dont relève le mandat d'intervention sociale. Négociation ou non par l'intervenant avec les programmes et institutions ethnocentrés afin de réaliser une intervention sur mesure auprès de clients immigrants.
	Dimension épistémologique	Référence à des savoirs acquis dans le cadre de formation spécifique reçue pour l'intervention auprès d'une clientèle immigrante. Référence à des savoirs construits dans la pratique, auprès de clients immigrants ou non. Référence à des connaissances liées à la méthode générale d'intervention sociale mobilisées pour l'intervention.

Tableau 1: Opérationnalisation des concepts de besoins perçus et d'intervention sociale

3.6 Méthode d'analyse

En continuité avec la méthode de recherche qualitative, sa visée exploratoire et la collecte des données par entretiens semi-dirigés, l'analyse de contenu était indiquée. Cette méthode d'analyse permet de faire émerger la signification d'un message (Mayer et Deslauriers, 2000). L'analyse du contenu des entrevues a été faite selon le modèle d'analyse par courants. Une étape

de préparation du matériel, qui sert et précède l'analyse, est implicite dans le modèle de Miles et Huberman. Elle fait ici l'objet d'une présentation explicite.

L'analyse de contenu a débuté dès la fin du premier entretien. Elle a été réalisée en superposant quatre courants d'activités (Mayer et Deslauriers, 2000; Savoie-Zajc, 2009) : 1) la préparation du matériel; 2) la condensation des données; 3) leur présentation et 4) l'élaboration de conclusions (Miles et Huberman, 2003). Cette méthode itérative est particulièrement avantageuse dans le cadre d'une étude exploratoire, car elle offre la possibilité d'ajuster la stratégie de collecte des données en cours de route (Miles et Huberman, 2003). Les connaissances limitées au départ dans ce type d'étude suggèrent en effet qu'il y ait place à des ajustements dans la cueillette des données suite à l'analyse du matériel recueilli. L'analyse des données par courants favorise par ailleurs aussi l'élaboration d'un cadre théorique ou conceptuel approprié au contexte (Miles et Huberman, 2003). Plus les données récoltées donnaient sens aux concepts à l'étude, plus la définition des composantes du cadre interculturel systémique et celle des concepts de besoins perçus et d'intervention sociale se sont raffinées. Il devenait progressivement possible d'en sélectionner et d'en approfondir plus spécifiquement un ensemble de dimensions pertinentes. Sur le plan technique, le logiciel d'analyse qualitative N'Vivo 10 a été employé. Bien que le nombre restreint d'entretiens ne rendait pas indispensable son utilisation, la capacité du logiciel à regrouper dans un même fichier les données, le travail d'analyse en évolution, l'historique des opérations effectuées et la présentation des résultats a conduit à en favoriser l'emploi. La figure 4 et les paragraphes qui suivent exposent les étapes de la démarche d'analyse réalisée.¹⁴

¹⁴ Pour faciliter les opérations d'encodage, de repérage et de regroupement; afin aussi de conserver les données transcrites et les décisions liées à l'analyse en un seul lieu, le logiciel d'analyse textuelle qualitative N'Vivo 10 a été utilisé pour la préparation et la condensation des données. En outre, la présentation des données a nécessité le recours aux logiciels N'Vivo 10, Excel 2011 et Xmind 2012.

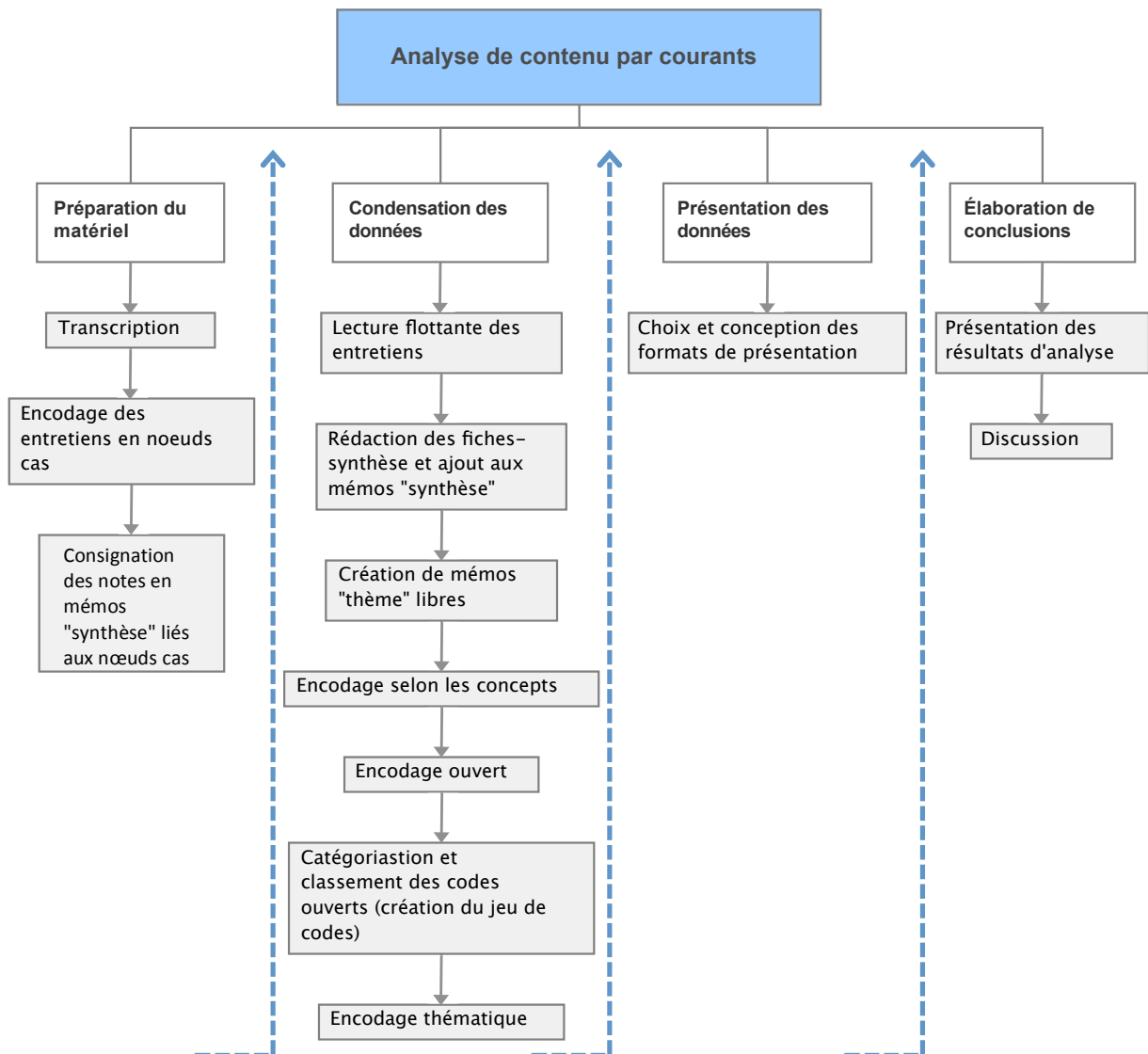


Figure 4 : Démarche d'analyse (Miles et Huberman, 2003; Mukamurera, Lacourse et Couturier, 2006)

3.6.1 Préparation du matériel

Après chaque entretien, les enregistrements audios ont rapidement été transcrits mot à mot et créés en tant que nœuds cas dans le logiciel N'Vivo 10. Les notes consignées portant sur une entrevue ont été ajoutées à sa transcription dans un format distinct de l'entretien, sous le format d'un mémo nommé « synthèse – [nom fictif] » lié au nœud cas.

3.6.2 Condensation des données

La condensation des données inclut ici ce que Mayer et Deslauriers (2000) nomment la préanalyse. Elle comprend en outre la réalisation de fiches synthèses ainsi que l'encodage et la catégorisation des données.

Afin de dégager le sens général des entretiens et d'en saisir les idées importantes, afin aussi d'apporter d'éventuels ajustements aux questions d'entrevue, une préanalyse a été réalisée. Celle-ci s'est opérée par la lecture flottante du matériel constitué après chaque transcription. Par des lectures répétées, l'appropriation progressive du contenu de chaque message ou entrevue, tout comme de l'ensemble des entretiens réalisés, a permis d'identifier des unités de sens pertinentes à retenir. La lecture flottante des entretiens s'est effectuée en deux blocs. Pendant la période de collecte des données au CSSS-VC, tous les entretiens transcrits étaient relus avant chaque nouvel entretien. Ainsi, le premier entretien a été relu six fois, le deuxième, cinq fois et ainsi de suite. Ceci a permis de garder en mémoire les entrevues dont la réalisation était la plus lointaine jusqu'à la fin de l'analyse. Dans un deuxième temps, lorsque la collecte de données a débuté au CSSS-AD, tous les entretiens rattachés au CSSS-VC ont été lus une fois. Par la suite, parce que cette façon de faire est apparue raisonnable en fonction du temps disponible, chaque entretien fait au CSSS-AD était relu avant l'entrevue suivante. Ces entretiens ont été relus entre quatre et une fois. Au fil de ces opérations, dix mémos « thèmes » ont été créés.

Un résumé d'entrevue a été effectué à la suite de la première lecture de chaque entretien transcrit et y a été annexé. Les résumés ont été ajoutés aux mémos « synthèse » et répondaient aux questions suivantes : Quels ont été les thèmes discutés le plus en profondeur? Que propose cet entretien en réponse aux questions de recherche? Quelles sont les convergences et les divergences importantes entre cet entretien et d'autres faits plus tôt? Quelles nouvelles pistes cet entretien soulève-t-il pour la poursuite de la recherche? Que suggère cette entrevue, de faire de même ou autrement lors de la réalisation du prochain entretien? (Miles et Huberman, 2003) Ces fiches synthèses ont facilité la planification des entrevues suivantes et servi de support à l'analyse (Miles et Huberman, 2003). En cours d'analyse, des retours fréquents vers les fiches synthèses ont contribué à favoriser la fidélité de l'analyse par rapport à chaque entretien.

L'encodage thématique et la condensation des données ont commencé à prendre place dès la suite du premier entretien. L'encodage thématique a consisté à découper le contenu par thème, puis par unités de sens et ensuite, à réorganiser les unités de sens en catégories.

À un premier niveau, le matériel a été encodé selon qu'il traitait des caractéristiques des participantes, des caractéristiques des clients immigrants, des besoins ou de l'intervention sociale. À un deuxième niveau, un encodage ouvert a été effectué afin d'assigner un mot-clé à chacune des unités de sens des entretiens rattachées aux concepts à l'étude. Ces mots-clés ont été regroupés pour former un jeu de codes. Afin de créer ces codes, les mots-clés et les mémos « thèmes » ont été d'un recours important. Les mémos « synthèse » ont été utiles afin de vérifier si tous les éléments permettant de répondre aux questions de recherche étaient représentés dans le jeu de codes. L'encodage fermé à partir du jeu de codes a permis de recomposer les unités de sens en catégories à l'intérieur des thèmes explorés (Mayer et Deslauriers, 2000). À cette étape,

une attention particulière a été portée aux critères de qualité définis par Sabourin (2009) qu'il a été tenté d'appliquer dans la mesure du possible : 1) le classement des unités de sens en catégories est explicite, puisque la démarche qui y a conduit a été présentée; 2) chaque catégorie est homogène, c'est-à-dire qu'elle contient des unités de sens correspondant toutes à un seul thème; 3) ces catégories sont mutuellement exclusives : une unité de discours a pu être codée pour plus d'un thème, mais chaque thème a été classé au sein d'une seule catégorie; 4) l'ensemble des catégories est exhaustif, puisqu'il couvre tous les éléments nécessaires à répondre aux questions de recherche et enfin, 5) le nombre de catégories retenues est adéquat. Les catégories constituées ne semblent ni trop étroites et nombreuses, ce qui entraverait l'analyse, ni trop larges, ce qui conduirait à une perte du sens par rapport au contenu initial.

3.6.3 Présentation des données

Ce courant d'analyse consiste à mettre en place un format de présentation des données condensées. En favorisant l'appréciation visuelle de l'analyse effectuée à partir des données recueillies, cette étape marque un pas vers l'élaboration des conclusions. Un format de présentation choisi et structuré avec soin est, selon Miles et Huberman (2003), essentiel à la production de conclusions valables. Leur ouvrage consacre un chapitre à la présentation des données recueillies dans une optique exploratoire ainsi qu'un autre chapitre proposant différentes formes de matrices de présentation. Le travail de condensation des données a permis de cibler les formats les plus pertinents pour la présentation des données.

3.6.4 Élaboration des conclusions

Ce dernier courant d'analyse a consisté à élaborer et à vérifier la formulation de conclusions, qui traversent la présentation des résultats d'analyse et la discussion. Elle s'est initiée au temps de la collecte des données, en notant des régularités, des « patterns », des associations possibles et des propositions rattachées aux questions de recherche. Cette façon de faire tient compte du fait que des conclusions sont souvent « pressenties » en cours de recherche. Il s'agit ici d'affirmer cette tendance avec transparence et d'en tirer profit. Les conclusions finales ont quant à elles été formulées une fois la collecte des données complétée. Afin de favoriser la validité interne de la recherche, les conclusions de cette recherche ont été soumises aux trois procédés suivants. Premièrement, en cours de rédaction, des retours aux transcriptions des entretiens et aux notes originales ont été effectués pour s'assurer de l'authenticité des conclusions. Deuxièmement, des discussions avec la directrice de cette recherche ont supporté la justesse des conclusions, par le développement d'un consensus intersubjectif (Miles et Huberman, 2003) entourant l'analyse du matériel récolté. Troisièmement, des chercheurs expérimentés et qui sont en mesure d'apprécier les liens entre les conclusions, le cadre d'analyse et le terrain seront appelés à relire et à évaluer le mémoire associé à cette recherche. Leurs commentaires favoriseront donc la production de conclusions finales plausibles pour la version définitive du mémoire.

La méthode de collecte des données, l'opérationnalisation des concepts et l'analyse des données qui ont servi de feuille de route pour cette étude ont été présentées. À chacune de ces étapes de la recherche, une attention particulière a été portée à ce qui pouvait en favoriser la qualité. Tel

qu'en discute la prochaine section, certaines difficultés ont été rencontrées au cours de la recherche. Celles-ci ont eu un impact limitatif sur sa qualité et il convient donc de les présenter.

3.7 Difficultés rencontrées

Dès le stade embryonnaire de la recherche, des défis et difficultés reliés à la recherche auprès de professionnels en CSSS ont été rencontrés.

Dans un premier temps en août 2013, contrairement à ce qui avait été prévu suite à l'approbation du projet de recherche par l'École de service social, il a été constaté que l'approbation éthique à la recherche devait être obtenue auprès de chacun des CSSS. Ceci impliquait deux processus d'évaluation éthique distincts et successifs. La première approbation éthique a été obtenue près de quatre mois après le dépôt de la demande. La seconde approbation qui a ensuite été demandée a été obtenue trois mois plus tard. Une autre réalité particulière à la recherche dans l'un des CSSS à l'étude est la nécessité d'obtenir une approbation concernant la convenance institutionnelle de la recherche dans les suites de l'approbation éthique, afin d'y impliquer son personnel ou sa clientèle. Cette démarche a repoussé le début de la collecte des données d'un mois au CSSS-AD. En tout, il a fallu huit mois pour obtenir toutes les approbations requises pour réaliser la recherche dans les deux milieux visés (septembre 2013 à avril 2014).

Ensuite, des défis liés au recrutement ont été rencontrés dans chacun des CSSS à l'étude. Au CSSS-VC, il s'est avéré difficile, au départ, de rejoindre des TS. Initialement, l'envoi d'un courriel à tous s'est montré inefficace. Leurs horaires de travail chargés et la priorité accordée à juste titre à leur travail auprès de la clientèle par les intervenants expliquent peut-être en partie l'absence de réponse associée à cette stratégie. Constatant rapidement l'échec du recrutement au moyen d'un envoi par courrier électronique, l'étudiante-chercheuse a contacté des personnes ressources avec qui le comité d'éthique à la recherche l'avait mise en lien. Il s'agit d'une conseillère à la recherche ainsi que de la conseillère clinique des TS. Ces personnes, avec l'aide également d'une organisatrice communautaire, ont diffusé à leur tour l'information concernant la recherche auprès des TS du secteur FEJ en soulignant la pertinence pour la pratique dans le milieu et pour la recherche en service social. Il aura fallu leur appui pour finalement permettre au recrutement de débiter.

Au CSSS-AD, dès l'automne 2013, l'étudiante-chercheuse a établi un lien avec les chefs de programme FEJ des différents CLSC. Ceci a été possible grâce à l'invitation de la coordonnatrice du secteur FEJ pour l'ensemble du CSSS à participer à une rencontre réunissant les chefs de programme. Cette rencontre a permis de leur présenter la recherche, ses objectifs et son déroulement. À la suite de la rencontre, les chefs de programme ont pu présenter eux-mêmes le projet de recherche aux TS de leur équipe. Ceci devait favoriser le recrutement. Toutefois, les approbations éthiques et de convenance institutionnelle n'ayant été obtenues qu'en avril 2013, le temps écoulé a atténué l'effet positif de la rencontre. Des travailleurs sociaux qui avaient fait part de leur intérêt pour la recherche à leur chef de programme à l'automne et des chefs de programme eux-mêmes présents à la rencontre étaient partis. Il a donc fallu, en avril, reprendre contact avec la gestionnaire du programme FEJ et de nouveaux chefs de programme. Ces

démarches ont duré un mois en tout. Le fait de procéder ainsi a notamment entraîné des difficultés à diversifier l'échantillon. En effet, en fonction de leurs disponibilités, de leurs champs d'intérêt et, probablement, de leur perception de la présence d'une clientèle immigrante importante ou non sur leur territoire, les personnes contactées ont réagi différemment à la proposition de recherche. Sans en porter la cause sur ce seul fait, il s'est avéré plus facile de recruter des participantes au sein de certains CLSC, et impossible dans d'autres.

Afin de réaliser la recherche dans un temps raisonnable malgré ces défis, tous les volontaires souhaitant participer à l'étude ont été inclus dans l'échantillon. Tel qu'il l'a été indiqué au point 3.3 concernant l'échantillonnage, ceci contribue à réduire la qualité de l'étude en affectant sa transférabilité à d'autres contextes.

La section qui suit porte sur les considérations éthiques associées à la recherche. Celles-ci ont également orienté la méthodologie de recherche empruntée.

3.8 Considérations éthiques

Cette recherche s'est intéressée et a fait appel à des sujets humains. Ses répercussions possibles sur les personnes interviewées devaient donc être envisagées. Puisqu'elle s'est penchée sur le point de vue de TS concernant leur pratique, le projet de recherche supposait certains inconvénients sans porter de risques pour les participantes. Il s'agissait notamment du temps alloué à l'entrevue. Cet inconvénient a été compensé par le dégagement du temps de travail nécessaire à la participation à la recherche. Aussi, puisque ce projet impliquait la libération de temps de travail, il était à prévoir que certains TS sentent une pression à participer ou à ne pas prendre part à la recherche de la part de l'employeur. L'approbation de la recherche par le comité d'éthique à la recherche (CER) de chacun des CSSS concernés par cette étude a été obtenue. Par cette mesure, les CER ont été en mesure d'attester que les moyens nécessaires ont été pris pour limiter au minimum et compenser les inconvénients pour les participantes.

Les questions relatives au consentement libre et éclairé ainsi qu'à la confidentialité ont fait l'objet d'une attention particulière tout au fil de la recherche, tel qu'attendu dans un contexte de recherche auprès de sujets humains (Conseil de recherches en sciences humaines du Canada, Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie du Canada et Institut de recherche en santé du Canada, 2010).

3.8.1 Consentement libre et éclairé

Avant le début de l'entretien, chaque participante a été invitée à donner son consentement écrit à prendre part à la recherche. Un formulaire de consentement, comportant quelques distinctions selon les standards définis par les CER de chacun des deux CSSS où s'est déroulée la recherche, a été envoyé par courrier électronique puis signé par l'étudiante-chercheuse et chaque participante¹⁵. Le formulaire de consentement confirme à chaque participante sa liberté dans la participation ou son retrait de la recherche. Il informe quant aux objectifs de recherche, aux

¹⁵ Un exemplaire de l'un de ces deux formulaires de consentement est présenté dans l'Annexe 3.

inconvenients et aux avantages qu'elles allaient pouvoir rencontrer en y prenant part. Il les renseigne quant à l'utilisation du matériel colligé et aux moyens prévus pour protéger leur vie privée. Puisque l'étudiante-chercheuse a transmis le formulaire de consentement par courriel aux participantes avant la rencontre et que chaque entretien a débuté par la lecture et la signature du formulaire, elles étaient en mesure d'en prendre connaissance et de lui poser des questions ou demander des précisions en début de rencontre.

Tel qu'il l'a été précisé aux participantes, les données recueillies auprès d'elles ont d'abord été récoltées en vue de la réalisation de cette recherche, conduisant à la production d'un mémoire de maîtrise en service social. Toutefois, considérant l'importance accordée par l'étudiante-chercheuse aux questions qui entourent l'intervention sociale auprès des immigrants hors Montréal, il pourrait advenir que d'autres travaux sur le même thème et impliquant sa participation (production d'articles scientifiques, autres recherches sur le même thème) soient envisagés. Ainsi, l'approbation de chacune des participantes à la recherche a fait l'objet d'une demande afin que les données de recherche récoltées auprès d'elles puissent être conservées et utilisées à l'intérieur d'une période de neuf ans (jusqu'à 2023) (voir Annexe 3). Les dix participantes à la recherche ont donné leur accord écrit à cet effet. Par ailleurs, en tout temps, seule l'étudiante-chercheuse aura accès à l'original des données et à la possibilité de les traiter. Ceci permettra notamment de protéger la confidentialité des participantes, qui est discutée ci-après.

3.8.2 Confidentialité

Concernant la question de la confidentialité, les paragraphes qui suivent présentent les modalités prévues et mises en place pour la collecte et la conservation des données, ainsi que pour prévenir l'identification des participantes à l'étude ou de personnes tierces. Cette section présente également les limites à l'intérieur desquelles la confidentialité des informations qui concernent les participantes ou les tiers était assurée et, enfin, les aspects qui concernent la diffusion des résultats portant sur des données sensibles.

3.8.2.1 Lieux de collecte et de conservation des données

Selon la préférence de chaque participant et les balises définies par les employeurs autorisant et rémunérant le temps consacré à la recherche, les entrevues ont eu lieu soit dans un local fermé d'un CSSS, soit à l'Université Laval dans un bureau fermé. Il a été précisé aux participantes que les entrevues seraient enregistrées et qu'aussitôt la transcription des entretiens complétée, les fichiers audios seraient supprimés. Dans le délai qui sépare l'entretien de la transcription, les enregistrements ont été conservés sur l'ordinateur de l'étudiante-chercheuse auquel l'accès exige un mot de passe qu'elle seule connaît. Tout le matériel de la recherche, incluant les formulaires de consentement et les enregistrements, reste conservé dans un classeur barré, dans un local sous clé (bureau situé à l'Université Laval).

3.8.2.2 Mesures visant à prévenir l'identification des participantes ou de tiers

Cette recherche a été réalisée auprès d'une population restreinte, dont les membres sont parfois susceptibles de bien se connaître entre eux puisqu'ils font dans certains cas partie d'une même équipe de travail. De plus, la recherche compte peu de participantes. Il est d'une part probable que leurs collègues de travail sachent qui, parmi les membres de leur équipe, a pris part à la recherche. Il est également probable que les supérieurs des participantes connaissent les employées qui ont participé à la recherche. Les TS avaient effectivement reçu l'autorisation des coordonnatrices de programme à y participer durant les heures de travail. Puisqu'il leur est demandé de rendre des comptes concernant l'usage de leur temps de travail, certains TS ont probablement signalé leur participation à la recherche à leur supérieur.

En tenant compte de ces facteurs, pour favoriser la confidentialité des informations qui concernent les participantes, une attention particulière a été portée aux informations permettant de reconnaître les participantes. Toute information qui, de façon singulière ou couplée, risque de permettre l'identification d'un participant a été supprimée ou remplacée par un terme de substitution ou par un terme générique autant que possible dès l'étape de la transcription des entretiens. Les noms des répondants ont été remplacés par des noms fictifs. Les lieux de travail, les noms d'organismes publics, parapublics ou communautaires et les noms d'entreprise mentionnés ont été remplacés par des termes génériques lorsque le fait de les nommer peut permettre d'associer un répondant à un CLSC en particulier.

De plus, une attention a été portée à la protection de la vie privée de toute personne autre que les répondantes elles-mêmes, dont il a été question durant les entrevues. C'est notamment le cas de clients auprès desquels les participantes interviennent ou sont intervenues. En effet, la grille d'entretien contribue à favoriser l'identification d'un client immigrant, notamment puisqu'elle invite les intervenants à parler de deux situations d'intervention auprès de clients immigrants de manière approfondie. Par association, ceci pourrait permettre de reconnaître des intervenants qui travaillent auprès de ces clients. Ces intervenants dont la protection de la confidentialité est liée à celle des clients sont parfois les répondants eux-mêmes et dans certains cas, il s'agit de leurs collègues ou collaborateurs.

Toute information susceptible de faciliter l'identification de personnes (nom, nom(s) de(s) enfant(s); âge; âge de(s) enfant(s); lieu de résidence; noms de lieux fréquentés; occupation; origine ethnique ou nationale, condition de santé, etc.) a été remplacée par un terme générique, qui permet à la fois d'éclairer l'analyse des données. Les deux exemples qui suivent montrent comment les remplacements ont été opérés. Premièrement, « un petit Colombien de deux ans » aurait été remplacé par « un enfant de la petite enfance originaire d'Amérique latine » dans le texte ou par « *un [enfant, petite enfance] de [pays d'Amérique latine]* » s'il s'agit d'une citation directe. Deuxièmement, « Une mère de trois filles dont une est handicapée » aurait été remplacé par « une mère d'enfants, dont la condition physique de l'un d'eux demande des soins particuliers » ou par « *Une mère de [enfants, nombre] dont un est [condition physique demandant des soins particuliers]* » dans le cas d'une citation directe. Le tableau 2 qui suit présente les regroupements mis en place pour préserver la confidentialité des clients lorsque les TS ont précisé

l'âge ou l'origine nationale ou régionale d'un client. Seulement les cas relevés durant les entretiens sont inclus dans ce tableau, ce qui explique que des régions du monde en sont exclues.

Âge des clients
0 à 12 mois : nouveau-né
Plus d'un an à 4 ans : petite enfance
5 à 12 ans : âge scolaire
12 à 17 ans : adolescent
18 à 19 ans : jeune adulte
20 ans et plus : adulte (mention de la dizaine lorsqu'utile à l'analyse)
Pays ou région d'origine : regroupement par continent ou sous-continent
Pays d'Europe regroupés sous les termes pays d'Europe de l'Ouest et pays d'Europe de l'Est
Pays d'Asie regroupés sous les termes pays d'Asie du Sud et d'Asie du Sud-Est
Pays ou région des Antilles désignés par Antilles
Pays d'Afrique regroupés sous les termes pays d'Afrique du Nord et d'Afrique centrale
Mexique, pays d'Amérique centrale et d'Amérique du Sud désignés comme pays d'Amérique latine

Tableau 2 : Valeurs de substitution appliquées à l'âge et au pays d'origine des clients immigrants

La mise en lien des noms fictifs octroyés aux TS avec des clients auxquels les entrevues ont fait référence de façon soutenue et dont plusieurs caractéristiques ont été présentées a également été évitée. Afin de faire en sorte qu'il soit impossible de relier entre eux différents aspects concernant un client immigrant par leur mise en lien avec une même TS désignée par un nom fictif, des regroupements ont été opérés. Ainsi, plutôt que de désigner les participantes par leur nom fictif, elles ont été identifiées en tant que TS avec la mention du CSSS auquel elles se rattachent lorsque le couplage d'informations les concernant et concernant leurs clients menace la confidentialité. C'est le cas notamment pour des citations directes issues des entrevues avec elles. Dans d'autres cas, ce sont les clients dont le nom fictif a été remplacé par [Client, CSSS-AD] ou par [Client, CSSS-VC].

3.8.2.3 Limites à la confidentialité

Avant d'autoriser la réalisation de la recherche, le CER du CSSS de la Vieille-Capitale a proposé de réfléchir à une éventuelle limite à tracer entre le recueil de données et la dénonciation d'une situation critique. L'extrait qui suit, tiré de l'avis transmis à l'étudiante-chercheuse par le président de ce CER, témoigne des préoccupations éthiques soulevées :

En interrogeant des travailleurs sociaux qui œuvrent, entre autres, auprès d'immigrants, certains propos pourraient, à l'occasion, dévoiler certaines sensibilités. Vous pourriez entendre, par exemple, des propos racistes, des clichés ou des a priori envers certaines populations. Si, à travers ces propos, vous déceliez des interventions non adéquates ou une non-intervention face à certaines situations exposées par vos participants, alors qu'une intervention serait requise, que ferez-vous? Quelles sont vos balises? Quelle est la limite entre le recueil de données et la dénonciation d'une situation? (Maziade, 2013, inédit).

Concernant d'éventuels propos ou pratiques qui allaient pouvoir nous être confiés par les participantes dans le cadre de cette recherche et pour lesquels un positionnement de la frontière entre le respect de la confidentialité et la dénonciation est à envisager, il a été souligné que :

- A) Cette recherche ne permettrait pas d'observer des pratiques ni d'être témoin des interventions des TS. Elle n'a pas non plus de visée évaluative, qui pourrait permettre d'évaluer la qualité des pratiques d'intervention, notamment en fonction de la réponse aux besoins de la clientèle. Ici, l'étudiante-chercheuse recueillerait plutôt les propos que les intervenants choisiraient de lui partager concernant les perceptions qu'ils ont de leurs interventions et des besoins des clients.
- B) C'est une étudiante-chercheuse qui rencontrerait les TS afin de recueillir auprès d'eux leur point de vue sur certains aspects de leur pratique professionnelle.
- C) Le cadre éthique s'appliquant à l'étudiante-chercheuse est celui de la recherche auprès de sujets humains. Ce cadre est présenté dans *l'Énoncé de politique des trois Conseils* (2010). L'article 5.1 de cet énoncé stipule que les chercheurs doivent veiller à la protection des renseignements confiés et s'abstenir d'utiliser ou de divulguer ces renseignements.

Cette recherche vise à documenter la perception de TS quant aux besoins de clients immigrants et quant à leurs pratiques auprès d'eux. Il était donc plausible que des propos contenant des préjugés, des clichés ou des manifestations de racisme puissent être recueillis. Ces propos, tout comme le reste des données récoltées, allaient être portés dans l'analyse qualitative. C'est ainsi que cette recherche allait, éventuellement, pouvoir contribuer à formuler des pistes de réflexion concernant la formation académique, la formation continue et l'accompagnement professionnel des TS dans le cadre de leur travail d'intervention auprès de familles immigrantes.

Par ailleurs, au sujet de circonstances pouvant néanmoins conduire à divulguer des renseignements obtenus en cours de recherche, le même article (5.1) de *l'Énoncé de politique des trois Conseils* indique par ailleurs la nécessité de concilier parfois des considérations juridiques avec le devoir de confidentialité. Il précise que dans d'exceptionnelles circonstances, afin « de protéger la santé, la vie ou la sécurité d'un participant ou d'un tiers » (p.60), il peut être impératif de divulguer des renseignements aux autorités. Une telle situation ne s'est pas présentée, mais des précisions avaient été fournies au CER du CSSS-VC concernant ce qui était envisagé dans l'éventualité où une violation de confidentialité devait avoir lieu.

D'abord, le formulaire de consentement précise que la confidentialité est assurée à l'intérieur des

limites prévues par les lois en vigueur. Ainsi, face à des motifs raisonnables de croire qu'une personne se trouve en danger imminent ou que la sécurité ou le développement d'un enfant est compromis ressortant d'une entrevue, il était prévu que l'étudiante-chercheuse attende la fin de l'entretien pour revenir avec un participant sur ce point et partager ses préoccupations en fonction des lois en vigueur. Selon la discussion avec le participant et l'information additionnelle fournie, il pouvait éventuellement être suggéré au participant de faire appel aux autorités ou aux services appropriés. Si l'étudiante-chercheuse ou le participant avait douté des mesures à prendre face à une situation discutée, il aurait été suggéré au répondant de discuter de cette situation avec son conseiller clinique ou de solliciter les conseils de son ordre professionnel. Devant le refus d'un participant de s'engager à signaler une situation devant l'être en fonction des lois en vigueur, l'étudiante-chercheuse allait pouvoir s'acquitter de son devoir de confidentialité à l'égard du participant et contacter elle-même les autorités compétentes à la suite d'un accord avec sa directrice de recherche.

3.8.2.4 Diffusion des résultats et données sensibles

L'Énoncé de politique des trois Conseils (2010) mentionne, à l'article 5.2, que « [les] chercheurs doivent éviter les situations qui les amèneraient à agir comme des informateurs pour les autorités ou les dirigeants d'organismes » (p. 62). En plus des moyens mis en place pour assurer la confidentialité des participantes à la recherche, deux mesures ont été prises :

1. Obtenir le consentement des participantes en vue de fournir des données agrégées sous forme de résumés des résultats aux personnes et établissements qui le souhaiteront.
2. Offrir le droit de retrait à toutes les participantes. Le formulaire de consentement indique aux participantes qu'elles sont libres de mettre fin à leur participation sans conséquence négative ou préjudice et sans avoir à justifier cette décision. À tout moment et jusqu'à la diffusion des résultats, un participant qui le souhaite peut contacter l'étudiante-chercheuse afin que tout le matériel concernant sa participation soit détruit et retiré de la recherche.

Ce chapitre a présenté l'approche et le type de recherche privilégiés, la population à l'étude, l'échantillonnage, le mode de collecte des données, la méthode d'analyse, les difficultés rencontrées dans la mise en œuvre de cette recherche et les considérations éthiques qui s'y rattachent. Les choix méthodologiques ont été expliqués à la lumière des objectifs et du contexte de la recherche. Les résultats obtenus à la suite de l'analyse des données recueillies par la méthode proposée sont présentés dans le chapitre qui suit.

CHAPITRE 4. ANALYSE DES RÉSULTATS

Ce chapitre présente les résultats de l'analyse du contenu des entrevues réalisées avec dix TS qui travaillent au secteur FEJ d'un CLSC de Québec ou de Chaudière-Appalaches. Le cadre interculturel systémique de même que les concepts de besoin perçu et d'intervention sociale ont guidé la réalisation de l'analyse. En cohérence avec la perspective constructiviste adoptée par l'étudiante-chercheuse, les résultats qui sont présentés mettent l'accent sur le propos des acteurs et sur le contexte professionnel et géographique dans lequel ils sont ancrés. Une présentation des caractéristiques des participantes ainsi que le portrait qu'elles brossent des clients immigrants entament ce chapitre. L'analyse présentée ensuite cherchera à répondre aux trois questions soulevées par cette recherche.

4.1 Caractéristiques des participantes et des clients immigrants

Cette première section du chapitre d'analyse présente les caractéristiques générales de l'échantillon, les caractéristiques individuelles de chacune des participantes et, enfin, les caractéristiques de la clientèle immigrante telles que les participantes à l'étude en ont discutées.

4.1.1 Caractéristiques générales de l'échantillon

Malgré les limites rencontrées au moment de l'échantillonnage qui ont été discutées précédemment (section 3.3), une diversification en fonction du lieu de travail, de l'expérience de travail ainsi que du groupe d'âge des enfants auprès desquels elles interviennent s'observe dans l'échantillon constitué. Bien qu'il était souhaité de refléter le point de vue d'hommes et de femmes dans cette recherche, aucun participant masculin n'a pu être recruté. La diversification de l'échantillon s'en trouve somme toute peu compromise, tel qu'il l'a été souligné dans d'autres recherches impliquant des TS et intervenants sociaux travaillant auprès de familles au Québec. Selon leurs auteurs, un échantillon uniquement constitué de femmes parmi les professionnels ciblés reflète bien la faible présence des hommes au sein du corps professionnel des TS et, a fortiori, dans les services sociaux destinés aux familles (Battaglini, Gravel, Boucheron et al., 2002; Rachédi et Pierre, 2007).

Le cadre éthique de cette recherche, il a été soulevé, exige qu'une attention particulière soit portée à protéger la confidentialité des participantes. À cette fin, le CLSC où chacune d'elle travaillait au moment de l'entrevue n'est pas nommé dans la présentation des résultats. Il a été constaté suite à la constitution de l'échantillon qu'une caractéristique partagée par plusieurs participantes ajoute à la protection de leur anonymat. Comme bon nombre d'entre elles ont travaillé au sein de différents CLSC regroupés sous un même CSSS, les propos tenus en entrevue sont susceptibles de couvrir leur contexte de travail actuel ou antérieur. En considérant tous les CLSC pris en référence pour l'intervention auprès de clients immigrants, qu'il s'agisse d'un lieu de travail passé ou du milieu de travail occupé par les participantes au moment de l'entrevue, sept CLSC parmi les dix qui forment les CSSS AD et VC sont représentés dans l'échantillon.

L'expérience de travail des TS participantes varie entre trois ans et plus de trente ans. Trois des dix participantes ont moins de cinq ans d'expérience, deux sont TS depuis six à quinze ans et la moitié de l'échantillon compte plus de quinze ans d'expérience en travail social. Le parcours de travail de la plupart des TS rencontrées (8) marque des passages par l'intervention auprès de clientèles variées, dans divers secteurs, au sein d'un même CSSS (p.ex. : accueil, évaluation, orientation et référence; santé mentale adulte; soutien à domicile). Seules deux participantes occupent un même poste au secteur FEJ depuis leurs débuts dans la profession.

Les personnes qui demandent ou requièrent des services sociaux offerts aux familles, enfants et jeunes en CLSC sont généralement dirigées vers différents programmes et équipes d'intervention sociale en fonction de l'âge des enfants concernés par la demande ou la commande de services. Selon les informations recueillies auprès de l'échantillon, les services et les équipes de professionnels qui les offrent répartissent habituellement ces clients en trois groupes. Il s'agit des familles ayant des enfants dont l'âge correspond à la période périnatale ou de la petite enfance (0 à 4 ans), de celles dont l'âge des enfants correspond à la période de l'enfance (5 à 11 ans) et enfin, des adolescents âgés de 12 à 17 ans accompagnés, dans certains cas, de membres de leur famille. Des TS interviewées expliquent toutefois que ce découpage ne reflète pas la réalité du secteur FEJ de tous les CLSC. Différents facteurs sont considérés dans la répartition de la clientèle. La taille de la population desservie par un CLSC et sa distribution géographique ont été mentionnées en entrevue. À cet effet, deux participantes travaillent dans des secteurs restreints du territoire desservi par leur CLSC et interviennent auprès de groupes d'âge d'enfants plus larges. Une d'entre elles travaille auprès de familles ayant des enfants de tout âge et une autre travaille auprès de familles ayant un enfant âgé de 0 à 11 ans. La moitié de l'échantillon travaille auprès de familles ayant un enfant âgé de 0 à 4 ans. Trois TS interviennent auprès d'adolescents de 12 ans et plus et, éventuellement, de leur famille. Le travail social auprès des enfants et jeunes âgés de 0 à 17 ans et de leur famille est donc représenté dans la constitution de l'échantillon, avec une prépondérance de l'intervention en périnatalité et petite-enfance (0-4 ans).

L'expérience de travail des participantes auprès de clients immigrants en CLSC est à la fois récente, liée à l'emploi au sein du secteur FEJ et à la situation géographique des CLSC. Cette expérience est d'une durée inférieure à un an pour une participante et elle ne dépasse pas les dix ans dans tous les cas, même pour les trois TS qui travaillent depuis plus de dix ans au secteur FEJ (voir tableau 3). Ces trois TS ressortent du lot en tant qu'observatrices privilégiées du changement que représente l'arrivée de personnes immigrantes dans leur clientèle, dans un contexte donné. Parmi l'autre portion de l'échantillon qui travaille au secteur FEJ depuis dix ans ou moins (7), presque toutes (6) associent l'intervention auprès de clients immigrants exclusivement à leur expérience de travail dans ce secteur. Seule une participante dit être intervenue, et ce de façon très marginale par rapport à ce qu'elle expérimente maintenant, auprès de clients immigrants alors qu'elle était affectée au secteur Accueil-évaluation-orientation-référence.

Cette présentation générale de l'échantillon permet de retenir que des TS présentant des profils variés en fonction de l'expérience de travail et du groupe d'âge des enfants ou des jeunes auprès desquelles elles interviennent ont participé à la recherche. Les participantes dans l'ensemble

présentent une expérience de travail auprès de clients immigrants qui est récente et qui est particulière au fait de travailler auprès de familles, d'enfants ou de jeunes. La section qui suit présente les caractéristiques de chacune des participantes.

4.1.2 Caractéristiques de chacune des participantes

Le tableau 3 qui suit associe les dix participantes à cinq caractéristiques discutées plus haut : 1) la fréquence des interventions qui ont été faites auprès de clients immigrants; 2) l'âge des enfants au sein de la clientèle desservie; 3) la durée d'expérience de travail en tant que TS; 4) la durée de l'expérience de travail au secteur FEJ et 5) la durée de l'expérience d'intervention auprès de clients immigrants. Cette présentation vise à faciliter la référence aux caractéristiques des participantes au fil de la lecture des résultats d'analyse présentés plus bas. Les durées d'expérience de travail sont présentées par intervalles, ce qui permet des regroupements et réduit le risque d'identification de participantes.

Puisque cette recherche s'intéresse à l'intervention sociale auprès des clients immigrants dans deux CSSS, le tableau 3 qui suit s'organise autour du CSSS employeur et de la fréquence de l'intervention auprès d'immigrants selon le point de vue subjectif des participantes.

CSSS employeur	Fréquence subjective de l'intervention auprès d'immigrants ¹⁶	Prénom fictif	Groupe d'âge des clients enfants ou jeunes	Durée de l'expérience en travail social	Durée de l'expérience au secteur FEJ	Durée de l'expérience auprès d'immigrants
Alphonse-Desjardins	Très rare	Louise	12 ans et +	+ de 15 ans	11 à 15 ans	6 à 10 ans
	Peu fréquente	Karine	12 ans et +	+ de 15 ans	6 à 10 ans	2 à 5 ans
	Assez fréquente	Sarah	0-12 ans	2 à 5 ans	1 an et -	1 an et -
		France	0-4 ans	+ de 15 ans	+ de 15 ans	2 à 5 ans
de la Vieille-Capitale	Assez fréquente	Ève	0-4 ans	2 à 5 ans	1 an et -	1 an et -
		Annick	0-4 ans	6 à 10 ans	2 à 5 ans	2 à 5 ans
	Très fréquente	Diane	0-4 ans	+ de 15 ans	+ de 15 ans	6 à 10 ans
		Marie	0-4 ans	+ de 15 ans	6 à 10 ans	2 à 5 ans
		Sylvie	Tous âges	11 à 15 ans	2 à 5 ans	2 à 5 ans
		Maude	12 ans et +	2 à 5 ans	1 an et -	1 an et -

Tableau 3 : Caractéristiques des participantes réparties selon le CSSS et la fréquence d'intervention auprès de clients immigrants

4.1.3 Profil de la clientèle immigrante selon les participantes

Les caractéristiques de la clientèle immigrante qui ont principalement été discutées par les TS rencontrées sont présentées dans cette section. Ces caractéristiques ont surtout été discutées par les participantes dans la deuxième partie de l'entrevue, nommée « Profil de la clientèle immigrante ». Toutefois, des caractéristiques rattachées à des clients immigrants spécifiques ont été mentionnées par les participantes dans la troisième portion d'entrevue nommée « Retour sur des situations d'intervention auprès d'immigrants ». Lors de l'opération d'analyse, l'encodage ouvert a regroupé tout ce qui entoure le profil de la clientèle immigrante sous vingt codes. Ceux-ci ont ensuite été regroupés en trois thèmes, présentant chacun différentes dimensions. Les deux premiers thèmes correspondent aux caractéristiques de la clientèle immigrante du point de vue des participantes selon le CSSS où elles travaillent. La religion comme caractéristique des immigrants, thème qui a été abordé par des TS tant du CSSS de la Vieille-Capitale que du CSSS Alphonse-Desjardins, est abordée à la fin de cette section.

¹⁶ Cette fréquence est attribuée pour chaque participante en fonction de sa réponse à la question 1.1 : « Dans le cadre de cet emploi-ci ou même d'un autre poste, quelle est votre expérience de travail auprès d'immigrants? Vous arrive-t-il ou vous est-il arrivé souvent, dans le cadre de votre pratique, d'intervenir auprès de clients immigrants? Comment décrivez-vous la fréquence de vos interventions auprès de clients immigrants? »

4.1.3.1 Caractéristiques de la clientèle immigrante selon les TS du secteur FEJ du CSSS de la Vieille-Capitale

Les caractéristiques de la clientèle immigrante discutées par les TS du CSSS-VC touchent son volume et sa localisation, la catégorie d'immigration dont relèvent les clients immigrants, leur origine géographique et enfin, le temps écoulé depuis leur installation au Québec.

Volume et localisation de la clientèle immigrante

Les participantes rencontrées au CSSS-VC indiquent que la clientèle immigrante est présente dans chacun des points de service où elles travaillent, mais de façon très inégale. Le volume de la clientèle immigrante semble beaucoup plus important dans le secteur de la Basse-Ville, où 5 des 6 TS rencontrées travaillent ou ont travaillé. Aussi, trois TS ont désigné un secteur de Vanier, où réside une importante part de la clientèle immigrante auprès de laquelle elles interviennent ou sont intervenues. Une participante explique que des loyers à moindre coût sont disponibles dans ce secteur, de sorte que le Centre Multiethnique y oriente les nouveaux réfugiés qu'il accueille à Québec. Enfin, Diane, qui travaille au secteur FEJ du CSSS-VC depuis plus de quinze ans, perçoit que la clientèle immigrante a augmenté de façon importante au fil des ans. Diane et Marie, qui travaillent toutes deux auprès de familles ayant des enfants âgés de 0 à 4 ans, attribuent cette augmentation de la clientèle non seulement à l'augmentation de la population immigrante sur le territoire, mais également à l'intervention des infirmières en périnatalité.

[Quand j'ai débuté], il y avait une infirmière qui s'était spécialisée. [...] Ça fait qu'on les avait peu en social, ces clients-là, parce qu'elle [...] faisait des grands bouts avec les familles et les ressources associées au niveau de l'immigration. Donc on travaillait très peu avec les immigrants. [...] Maintenant, c'est quasiment devenu un réflexe pour les infirmières et les nutritionnistes de nous référer toutes les réfugiées qu'elles voient. (Diane)

Catégorie d'immigration des clients immigrants rencontrés

Concernant la catégorie d'immigration des clients immigrants, la catégorie des réfugiés a été nommée par toutes les participantes. Quatre des six TS ont indiqué qu'elles rencontraient aussi des clients « immigrants venus par leurs propres moyens », « qui ont choisi de venir immigrer » ou « résidents permanents », faisant ainsi référence aux immigrants économiques. Les deux autres participantes ont désigné leurs clients immigrants issus de la catégorie d'immigrants économiques comme tels, de sorte qu'il arrive à chacune des participantes du CSSS-VC de travailler auprès d'immigrants économiques. Deux participantes ont également dit intervenir auprès de clients détenant un visa d'études, donc résidents temporaires, en les situant parmi les clients immigrants.

Dans le cadre des entrevues, chaque participante a été invitée à référer à un ou deux épisodes d'intervention réalisés auprès de familles, d'enfants ou de jeunes immigrants. Onze épisodes d'intervention ont été ciblés par les participantes pour rattacher leurs propos à des situations vécues.

Dans ce cadre, chaque participante s'est référée à au moins une famille ou à un jeune rattaché à la catégorie administrative des réfugiés. Les clients immigrants dont il était question étaient des familles dont les parents étaient réfugiés dans sept des onze épisodes d'intervention traités. La plupart de ces familles réfugiées ont reçu des services d'une TS intervenant en périnatalité et petite enfance dans le contexte de l'attente ou de la naissance d'un enfant au Québec (5 sur 7). Parmi celles-ci, un seul couple de parents réfugiés a reçu des services à la suite de la naissance d'un premier enfant. Les quatre autres familles réfugiées prises en référence ont reçu des services en lien avec un enfant né ou à naître au Québec alors qu'elles comptaient également au moins un autre enfant né avant l'arrivée au Québec. Les deux autres épisodes d'intervention auprès de réfugiés pris en référence touchaient des interventions faites auprès d'adolescents et de leur famille.

Trois épisodes d'intervention pris en référence par les TS ont été réalisés auprès d'immigrants économiques (nommés comme tel ou évoqués). Un dernier épisode d'intervention pris en référence a été réalisé auprès d'une famille dont la catégorie d'immigration n'a pu être identifiée. Enfin, une TS a dit être intervenue en contexte de périnatalité auprès d'un étudiant étranger et de sa conjointe, sans que cet épisode d'intervention ait été retenu pour la suite de l'entrevue. Elle a situé ce couple parmi les clients immigrants.

Origine géographique des clients immigrants

Les clients immigrants dont il a été question durant les entretiens avec les participantes du CSSS-VC sont diversifiés sur le plan de l'origine nationale ou régionale. À ce premier constat s'ajoutent les commentaires de Marie et Diane concernant la diversification progressive de l'origine géographique des clients immigrants. Toutes deux travaillent depuis plus de cinq ans au secteur FEJ d'un CLSC. Elles y rencontrent fréquemment des clients immigrants. Ces deux participantes notent que l'origine géographique des immigrants récents parmi la clientèle a varié au fil du temps. Elles ont parlé de « vagues » successives de clients immigrants et indiqué que celles-ci correspondent aux cohortes de réfugiés arrivées dans la ville de Québec.

Les principaux pays d'où proviennent les immigrants rencontrés récemment sont, selon ces deux participantes, le Bhoutan, le Népal et la Birmanie. Plus tôt, elles auraient surtout rencontré des immigrants d'origine africaine, dont l'origine nationale est rarement connue ou gardée en mémoire par les participantes. Ce à quoi font exception les origines de deux pays d'Afrique du Nord et de deux pays d'Afrique centrale, nommés par trois d'entre elles, mais non identifiés ici afin de protéger la confidentialité des clients. Des clients d'origine colombienne auraient également été rencontrés fréquemment à partir de la même période. Ce sont d'abord des clients originaires d'Asie, ici encore sans que les pays d'origine ne soient spécifiés, qui auraient marqué le début des interventions courantes auprès de familles immigrantes selon deux des participantes du CSSS-VC.

Temps écoulé depuis l'arrivée au Québec des clients immigrants rencontrés

Trois participantes indiquent surtout rencontrer des clients immigrants dont l'arrivée au Québec est récente. Ces participantes travaillent auprès d'une clientèle ayant des enfants d'âge préscolaire. Quant à Maude, qui travaille auprès d'adolescents âgés de 12 ans et plus et de leur famille, elle souligne que les clients d'origine colombienne, dont l'arrivée au Québec date parfois de plusieurs années, forment la moitié de sa clientèle. Diane indique que selon elle, les clientes immigrantes rattachées à la catégorie des réfugiés vivraient maintenant une grossesse plus rapidement suite à leur installation au Québec que ne le faisaient les réfugiées arrivées plus tôt. Ceci ferait en sorte qu'elle et ses collègues soient amenés à intervenir auprès de clientes réfugiées depuis un très court laps de temps au Québec :

Puis aussi, on arrive plus vite, on dirait. Les femmes arrivent enceintes ou tombent enceintes assez rapidement dans le processus. Plus qu'avant, on dirait. Ce qui fait que le Centre multiethnique fait un bout, mais tout ce qui [touche] l'arrivée du bébé, puis tout ça, ça nous est référé au social en CLSC. [...] La charge elle a changé, par rapport aux familles immigrantes. (Diane)

En somme, les immigrants auprès desquels les participantes du CSSS interviennent résident sur le territoire du CLSC de la Basse-Ville, de Limoilou, et de façon particulière, dans le secteur de Vanier. Ces immigrants sont diversifiés sur le plan de la catégorie d'immigration et de l'origine nationale. Selon les participantes, il s'agit principalement de réfugiés dont l'origine correspond aux cohortes de réfugiés arrivés à Québec. La catégorie des immigrants économiques, plus difficilement identifiée par les participantes, regroupe aussi des clients rencontrés par chacune des participantes. Enfin, des migrants résidents temporaires du Québec sont compris en tant que clients immigrants par les TS rencontrées.

Notamment chez les clients de la catégorie des réfugiés, il semble y avoir un lien entre l'âge des enfants et le temps écoulé depuis l'arrivée au Québec. Les clients chez qui les enfants seraient les plus âgés seraient pour plusieurs originaires de Colombie, arrivés au Québec plus tôt que les clients réfugiés ayant de très jeunes enfants. Parmi ces derniers réfugiés dont l'arrivée au Québec est très récente, qui font surtout partie de la clientèle des TS intervenant en périnatalité et petite enfance, une bonne part serait d'origine birmane, népalaise ou bhoutanaise. Des clients d'origine africaine et asiatique ont également été rencontrés, plus tôt, par ces mêmes TS.

L'aisance à communiquer en français chez les clients immigrants

Chacune des six participantes rattachées au CSSS-VC a abordé la question de la langue chez les clients immigrants. Cinq d'entre elles ont parlé du recours nécessaire à un interprète pour travailler auprès de clients immigrants qui communiquent difficilement en français. Parmi les onze épisodes d'intervention pris en référence pour les entrevues, quatre ont impliqué la participation d'un interprète. Ceux-ci ont été réalisés auprès de quatre clients réfugiés originaires d'Asie du Sud. Trois de ces clients étaient récemment arrivés au Québec. Un autre épisode d'intervention pris en référence n'a pas été réalisé avec la participation d'un interprète, mais la participante indique qu'elle y aurait probablement recours si c'était à refaire, puisque le client impliqué

communiquait difficilement en français. Ainsi, selon les participantes, la difficulté à communiquer en français caractériserait une partie de la clientèle immigrante du CSSS-VC, notamment les réfugiés récents originaires d'Asie du Sud.

4.1.3.2 Caractéristiques de la clientèle immigrante selon les TS du secteur FEJ du CSSS Alphonse-Desjardins

Les caractéristiques de la clientèle immigrante résidant sur le territoire du CSSS-AD qui ont été discutées par les participantes de ce CSSS sont présentées dans les paragraphes qui suivent. Ces caractéristiques concernent d'abord le volume, la localisation, l'histoire et l'origine nationale de la clientèle immigrante. Ensuite, la catégorie d'immigration des clients immigrants est discutée.

Volume, localisation, histoire et origine nationale de la clientèle immigrante du CSSS-AD

Le volume et la localisation sur le territoire sont les deux caractéristiques principales de la clientèle immigrante à avoir été discutées par les quatre participantes du CSSS-AD. L'origine nationale des clients immigrants a été également discutée par les participantes relativement à l'histoire de l'arrivée des clients immigrants sur le territoire. Contrairement à celles du CSSS-VC, les participantes du CSSS-AD n'ont pas abordé la question du temps écoulé depuis l'arrivée au Québec pour les clients immigrants. Les trois participantes de ce CSSS qui ont eu à intervenir à plusieurs reprises auprès de clients immigrants ont surtout mis l'accent sur le temps écoulé depuis l'arrivée de ces clients dans la région et, encore davantage, sur le contexte de leur arrivée.

Selon deux participantes, les immigrants ont été pratiquement absents de la clientèle auprès de laquelle elles interviennent jusqu'à tout récemment. L'extrait qui suit illustre cette idée :

[C'est] depuis deux, trois ans, à peu près qu'on remarque qu'il y a une clientèle immigrante, sur notre territoire. Au début, non. On n'en avait pas du tout! Je te dirais vraiment pas. Mais là, oui! Les familles s'installent, avec des jeunes. Ça fait qu'on en côtoie [...]. (Karine)

L'une des deux participantes a partagé avec plus de profondeur sa compréhension de l'histoire de la clientèle immigrante dans les secteurs de la Nouvelle-Beauce et de Bellechasse. Ce récit est ici retranscrit en grande partie puisqu'il met de l'avant des caractéristiques des clients immigrants concernant leur origine nationale et le contexte social et économique ayant contribué à l'arrivée d'immigrants dans deux secteurs de la région. Un extrait d'une deuxième entrevue, qui complète les premiers propos, est ajouté ensuite.

Tu sais, il y a eu comme un choc, il y a cinq, six ans. Woups! Là, tout d'un coup, on a des immigrants. [...] Au départ, c'étaient des Colombiens, les premiers qui sont venus. [...] C'est les agriculteurs qui les ont amenés. [...] Il manquait de personnel dans les porcheries, ça fait qu'ils sont allés recruter dans les classes de francisation à Québec. [...] Des Colombiens sont venus faire leurs cours à l'école d'agriculture, par ici. Il y en a [...] qui ont continué à travailler là-dedans, d'autres non. Puis là, tranquillement, on en a vu qui se sont installés ici. Puis là [...], des gens qui les connaissaient ont commencé eux autres aussi à venir. Moi, je leurs posais la question : « Qu'est-ce qui vous amène ici? » parce que, quand même, s'en venir

dans une petite ville où ils ne connaissent presque personne [...]! Plusieurs nous ont dit : « il y a le coût des loyers; la qualité de vie ». [...] À Québec, ils se retrouvent dans des secteurs un peu difficiles au départ, comme Vanier puis tout ça. Il y en a qui avaient des craintes pour l'avenir de leurs enfants. Il y en a plusieurs qui voient que socialement, ce n'est pas ce qu'ils cherchent pour leurs enfants. Ça fait qu'ils sont venus s'installer ici. En tout cas, c'est comme ça qu'ils nous disaient ça. [...] Ils trouvaient que la vie était plus tranquille, qu'il y avait plus de sécurité pour leurs enfants, puis pour eux aussi. Ça fait que c'est comme ça qu'ils sont venus. Il y en a plusieurs qui sont venus comme ça. Par l'intermédiaire de la filière agricole. Puis dernièrement, je dirais dans les deux, trois dernières années, c'est encore par le biais de l'agriculture qu'il y en a d'autres qui se sont ajoutés. Quand nos deux abattoirs, Olymel à Vallée-Jonction puis Exceldor à Saint-Anselme, ils ont renégocié leurs conditions puis baissé le salaire des employés d'une façon assez drastique, ils ont fini par manquer de personnel. [Un autobus] allait les chercher à Montréal le dimanche soir et les amenait travailler ici. Puis [ils s'en] retournaient le vendredi. [...] On l'a su parce qu'on leur demandait : « D'où vous sortez? C'est étonnant! » [...] C'est comme ça qu'ils sont arrivés, puis il y en a qui sont venus s'installer avec leur famille. [...] Avec eux, on a des Haïtiens qui se sont rajoutés. Puis des Mexicains puis d'autres Sud-américains. [...] Puis des Africains aussi. (France)

Moi, en tout cas, tous les clients immigrants que j'ai eus, ils étaient tous de Saint-Anselme. Il doit y en avoir ailleurs... Puis des fois, il y a des immigrants qui ne travaillent pas chez Exceldor, qui n'ont rien à voir avec ça, mais qui ont déménagé ici parce que les loyers sont moins chers, mettons. Mais je ne pourrais pas t'en parler, parce que je n'en ai pas dans mes suivis. Mais je sais que dans l'équipe, des fois, ça parlait d'une femme [origine nationale]. [...] Elle [...] a rencontré un garçon. Il habitait déjà [village de Chaudière-Appalaches], ça fait qu'elle a déménagé à [village de Chaudière-Appalaches]. Mais tu sais, elle, c'est une autre réalité d'immigrant, là. Puis à part Saint-Anselme, c'est des cas isolés comme ça, sinon, je pense. (Sarah)

Les deux extraits qui précèdent illustrent une idée ressortie avec force chez trois des quatre participantes du CSSS-AD : selon elles, l'intervention auprès de clients immigrants est une réalité récente et très localisée. Elles associent la présence importante d'immigrants dans certains secteurs de la région au marché du travail dans le secteur agricole. La demande de main-d'œuvre pour des emplois peu prisés par la population locale s'y combine à la réponse apportée par des immigrants de Québec ou de Montréal à cette demande, de façon temporaire ou plus durable. La disponibilité de loyers à moindre coût est aussi soulevée par ces participantes pour expliquer l'intérêt des immigrants à s'installer dans la région. Les propos d'une autre participante complètent l'idée selon laquelle la clientèle des TS de la région compte peu d'immigrants, outre les secteurs de la Nouvelle-Beauce et de Bellechasse : « Il y en a eu quelques-unes, quelques familles, à travers ces années-là. Mais c'est vraiment marginal. Ça reste vraiment qu'il n'y en a pas beaucoup. Vraiment pas beaucoup! » (Louise)

De la même manière que pour la clientèle immigrante du CSSS-VC, selon les participantes qui y ont été rencontrées, la clientèle immigrante du CSSS-AD serait diversifiée sur le plan de l'origine nationale. L'origine nationale des immigrants, dans ce milieu également, se présenterait par

grappes ou par cohortes d'immigrants arrivés dans la région dans un même contexte. Les origines géographiques colombienne, africaine (sans précisions sur le pays) et haïtienne seraient principalement rencontrées chez les clients immigrants par les TS qui œuvrent dans le secteur FEJ du CSSS-AD. Dans le cadre des portions d'entrevue où les TS ont fait référence à des épisodes d'intervention spécifique, il a également été question de clients d'origine mexicaine et cambodgienne.

L'aisance à communiquer en français chez les clients immigrants

Les quatre TS du CSS-AD ont abordé la question de la barrière de la langue rencontrée ou susceptible d'être rencontrée dans l'intervention auprès de clients immigrants. Une seule a précisé que la participation d'un interprète était requise pour l'intervention auprès de certains clients immigrants. Lorsque l'entrevue a amené les participantes à se référer à des épisodes d'intervention en particulier, aucune n'a référé à un épisode d'intervention réalisé en présence d'un interprète. La TS qui a parlé de la nécessité de recourir à des interprètes pour l'intervention auprès de clients immigrants a précisé que c'était surtout le cas il y a quelques années :

Aujourd'hui, je pense que la majorité [a] suivi des cours de francisation. Bien, en tout cas, je n'en entends plus parler, maintenant. Tu sais, il y a cinq, six ans, c'était autre chose, là! Ils arrivaient, puis ils étaient au tout début de leur francisation... [...] Ouf! Maintenant, il n'y a plus autant cette difficulté-là. (France)

Catégorie d'immigration des clients immigrants rencontrés

C'est spécifiquement durant les temps d'entrevue prenant des épisodes d'intervention en référence que la catégorie d'immigration des clients immigrants a été abordée. Huit épisodes d'intervention ont été discutés.

Parmi ces huit épisodes d'intervention, deux ont été réalisées auprès de clients dont les TS ont dit qu'ils étaient résidents temporaires et détenteurs de visas d'études. Dans un de ces cas, il s'agissait d'une personne en attente d'un statut de résidence permanente, en tant que personne majeure accompagnant un parent parrainé par le biais du programme de regroupement familial.

Un troisième épisode d'intervention a été réalisé auprès d'un jeune accompagnant un parent parrainé par un membre de la famille, le rapprochant donc de la catégorie du regroupement familial. Dans cette catégorie du regroupement familial, un quatrième épisode d'intervention discuté a été réalisé auprès d'une personne immigrante de deuxième génération issue d'un couple mixte, c'est-à-dire d'un couple où un parent a immigré et où l'autre est né au Québec. L'un des parents de cette personne a été adopté au Québec durant l'enfance.

La catégorie d'immigration à laquelle sont associés les clients concernés par ces quatre épisodes d'intervention n'avait pas été identifiée par les TS elles-mêmes, mais plutôt par l'étudiante-chercheuse durant l'analyse du contenu leur ayant trait. C'est seulement pour un épisode d'intervention, concernant un client immigrant économique, que la catégorie d'immigration a été nommée par une participante. Aucun de ces cinq épisodes d'intervention n'a été réalisé auprès

de personnes dont le contexte d'immigration correspond au portrait général de la clientèle immigrante brossé par France et Sarah pour le territoire du CSSS-AD.

Les trois autres épisodes d'intervention auxquels des participantes ont fait référence ont, quant à eux, été réalisés auprès de clients immigrants installés en Nouvelle-Beauce ou dans Bellechasse à la suite de l'arrivée de plusieurs immigrants dans la région telle que décrite plus haut. Les TS qui sont intervenues auprès d'eux ont discuté amplement du contexte de leur installation dans la région, mais n'étaient pas en mesure de préciser la catégorie d'immigration à laquelle ils sont associés.

4.1.3.3 Caractéristiques des clients immigrants liées à la religion selon l'ensemble de l'échantillon

Il n'était pas prévu de discuter du thème de la religion dans le cadre de cette recherche. Toutefois, l'analyse transversale des entrevues a fait ressortir le thème de la religion, présent de façon importante dans six des dix entrevues réalisées. Ce thème regroupe deux dimensions touchant les caractéristiques de la clientèle immigrante. Chez chacune des six participantes qui en ont discuté, la religion ressort comme une facette importante de l'identité perçue de certains clients immigrants.

Quatre participantes, dont trois du CSSS-VC et une du CSSS-AD, ont parlé de l'arrivée récente d'immigrants de religion musulmane en insistant sur l'importance de cette caractéristique. Trois d'entre elles associent le fait qu'ils soient musulmans, pour certains des clients immigrants, à des difficultés d'intégration sociale ou de santé en contexte de maternité. Une participante du CSSS-VC l'exprime ainsi :

[...] on a eu une vague de Birmans, qui sont arrivés. Musulmans. Puis il y a comme un noyau, au travers ces réfugiés-là... Parce que comme je vous dis, il y en a des plus ouverts là. Il y en a. Mais il y a un noyau qui est fermé. Ils sont vraiment en train de se recréer leur propre société à côté. (Diane)

Une autre participante, du CSSS-AD pour sa part, fait référence à des situations spécifiques : « [...] dans [CLSC, CSSS-AD], ils avaient un peu de misère avec les musulmans à cause de l'histoire du ramadan, là. À un moment donné, tu sais, faire manger une femme enceinte qui... » (France) Le fait d'être musulman, dans ces extraits, est souligné en tant que caractéristique importante définissant certains clients immigrants. D'autres clients immigrants ont été décrits comme bouddhistes et témoins de Jéhovah. Dans tous ces cas, il s'agit d'une caractéristique qui participe de façon importante à définir l'identité d'une part de la clientèle immigrante dans la perception de six participantes.

La religion comme facteur de la migration a été discutée par deux participantes du CSSS-AD. L'une d'elles soutient qu'en plus du contexte économique, l'activité internationale de groupes religieux contribue à l'installation d'immigrants, principalement de femmes immigrantes, sur le territoire de Chaudière-Appalaches :

Il y a, aussi, c'est vrai il ne faut pas que j'oublie ça, il y a la filière religieuse... Parce que les missionnaires baptistes sont assez actifs... ...]. Il y a beaucoup de missionnaires en Amérique du Sud, Amérique centrale, Haïti, Afrique... Ça fait que, je ne sais pas trop comment le lien se fait, mais les baptistes de là-bas finissent par correspondre avec des Blancs. Et puis... Bon, pour des Africaines, se marier avec un Blanc, c'est une ascension sociale qu'elles souhaitent, hein?! Ça fait qu'elles aboutissent ici. C'est comme ça que... J'en ai eu, aussi. Ça, c'est [plutôt] à titre individuel là. Ce n'est pas organisé autant, mais ça arrive et ce n'est pas si rare [...]. (France)

Il n'était pas prévu par la recherche de caractériser les clients immigrants en fonction de dimensions religieuses. Toutefois, il est apparu essentiel d'en tenir compte pour refléter la façon dont des participantes des deux CSSS décrivent les caractéristiques de la clientèle immigrante. Le fait d'avoir tenu compte de ce thème parmi les caractéristiques des clients immigrants permettra aussi de soutenir l'analyse qui suivra des réponses proposées par les entrevues aux questions de recherche.

4.1.3.4 Caractéristiques des clients immigrants pris en référence durant les entretiens

Le tableau 4 qui suit présente un résumé des caractéristiques des clients immigrants auprès desquels les TS participantes rencontrées sont intervenues. Il s'agit des dix-neuf clients pour lesquels des épisodes d'intervention ont été pris en référence durant les entretiens. Ce tableau vise à favoriser la référence visuelle aux caractéristiques des clients pour lesquels une analyse des besoins perçus et de l'intervention sociale sera présentée dans les sections qui suivent. Les membres de la famille immigrante concernés par l'intervention, le groupe d'âge des enfants concernés par l'intervention, la région d'origine, la catégorie d'immigration et la période de temps écoulée depuis l'arrivée au Québec sont indiqués pour chaque client dans la mesure où ces informations ont été obtenues dans le cadre des entrevues. Les clients sont répartis par CSSS et listés par ordre alphabétique.

CSSS Alphonse-Desjardins		CSSS de la Vieille-Capitale	
Prénom ou nom fictif	Caractéristiques	Prénom ou nom fictif	Caractéristiques
Betty	Femme d'origine antillaise aux études (visa d'études) souhaitant acquérir un visa de travail ou un titre de résidence. Communique aisément en français	Carmen	Mère monoparentale et enfants réfugiés originaires d'Amérique latine. Communique assez aisément en français.
Cecilia	Jeune femme originaire d'Amérique latine résidente temporaire (détentrice d'un visa d'études) parrainée par un membre de la famille /regroupement familial. Communique aisément en français.	Famille Samba	Parents d'origine africaine dont le pays d'origine et la catégorie d'immigration sont inconnus et enfant né au Québec. Communiquent assez aisément en français.
Diana	Adolescente originaire d'Amérique latine, immigrante économique. Communique aisément en français.	Famille Dorjé	Parents réfugiés originaires d'Asie du Sud avec un enfant né dans le pays d'origine et un enfant à naître au Québec. Arrivée récente au Québec. Communiquent difficilement en français.
Famille Ramirez	Parents originaires d'Amérique latine, catégorie d'immigration inconnue et leur enfant né au Québec. Aisance à communiquer en français indéterminée.	Famille El Koubbi	Parents immigrants économiques originaires d'Afrique du Nord avec un enfant né dans le pays d'origine et un enfant à naître au Québec. Communiquent aisément en français.
Flore	Jeune femme originaire des Antilles parrainée par un membre de la famille /regroupement familial. Communique aisément en français.	Famille Kaag	Mère monoparentale réfugiée originaire d'Afrique du Nord ayant un enfant né dans le pays d'origine et un enfant né au Québec. Communique aisément en français.
Sira	Jeune mère monoparentale originaire d'Afrique ayant immigré avec ses parents à un jeune âge, pays et catégorie d'immigration inconnus et son enfant (petite-enfance). Communique aisément en français.	Famille M'Baye	Famille originaire d'Afrique centrale dont les parents et une part des enfants sont réfugiés et où d'autres enfants sont nés au Québec. Communique aisément en français.
Touty	Jeune mère monoparentale originaire d'Afrique, pays et catégorie d'immigration inconnus. Communique aisément en français.	Famille Nima	Parents réfugiés originaires d'Asie du Sud en attente d'un enfant à naître au Québec. Arrivée récente au Québec. Communiquent difficilement en français.
Vicky	Adolescente issue d'un couple mixte, parent adopté durant l'enfance, originaire d'Asie du Sud. Communique aisément en français.	Famille Péma	Famille originaire d'Asie du Sud dont les parents et une part des enfants sont réfugiés et où d'autres enfants sont nés au Québec. Aisance à communiquer en français variable selon les membres de la famille
		Famille Santos	Parents et adolescents immigrants économiques originaires d'Amérique latine. Communiquent aisément en français
		Famille Tashi	Famille originaire d'Asie du Sud dont les parents et une part des enfants sont réfugiés et où d'autres enfants sont nés au Québec. Arrivée récente au Québec. Communique difficilement en français.
		Luisa	Mère monoparentale réfugiée d'origine latino-américaine ayant des enfants nés dans le pays d'origine et en attente d'un enfant à naître. Communique difficilement en français.

Tableau 4 : Clients immigrants et caractéristiques, par CSSS (ordre alphabétique)

Cette section a permis de brosser le portrait des caractéristiques générales de l'échantillon, de chacune des participantes et des clients immigrants à partir du point de vue subjectif des participantes à la recherche. Ces caractéristiques seront mises en avant dans les sections qui suivent, car elles permettront de contextualiser les réponses obtenues aux trois questions de recherche.

4.2 Les besoins des clients immigrants tels que perçus par les travailleuses sociales

Pour répondre à cette première question soulevée par la recherche, il était prévu de faire ressortir les principaux besoins perçus par les intervenantes participantes chez les clients immigrants de même que les processus par lesquels elles perçoivent ces besoins. À cet effet, les propos recueillis qui touchent les questions portant sur des interventions réalisées auprès de clients immigrants ont été analysés (annexe 1, Grille d'entretien, question 4). L'analyse a montré que bien que les questions portent sur les besoins des clients immigrants, les participantes ont davantage mis l'accent sur les problèmes que sur les besoins de ces clients. Ceci a été observé tardivement durant le processus d'analyse du contenu constitué. Les motifs permettant de comprendre cette tendance n'ont donc pas pu être abordés avec les participantes. Le fait d'en discuter avec quelques participantes aurait pourtant été souhaitable, en cohérence avec le point de vue constructiviste adopté et le processus itératif de la recherche. Toutefois, il reste encore possible à ce stade-ci, de soulever une hypothèse. L'importance accordée aux problèmes dans les entretiens pourrait s'expliquer par le fait que les clients qui prennent part à une intervention sociale le font en fonction d'une situation-problème vécue ou identifiée chez eux. Le cadre conceptuel de cette recherche permet aisément d'établir un lien entre problème et besoin : si un besoin correspond à un moyen requis pour permettre à une personne ou un groupe d'atteindre un état souhaité, un problème correspond à une entrave, une incapacité ou une impossibilité d'accéder à cet état. À travers les entretiens, plusieurs besoins des clients immigrants pris en référence ont aussi été nommés concernant un problème. Lorsque c'est le cas, les problèmes perçus correspondent effectivement à une entrave, une incapacité ou une impossibilité d'atteindre un état souhaité.

Cette première question de recherche sera traitée en deux temps. Dans un premier temps, les principaux problèmes et besoins des clients immigrants discutés en faisant référence à des épisodes d'intervention réalisés seront présentés. Dans un deuxième temps, les processus de perception des besoins et les types de besoins perçus par les TS qui interviennent auprès de clients immigrants seront analysés.

4.2.1 Les principaux problèmes et besoins perçus chez les clients immigrants

Au moment de l'entrevue où les participantes ont eu à se référer à des épisodes d'intervention réalisés auprès d'un ou deux clients immigrants, elles ont été invitées à discuter du principal besoin qu'elles avaient perçu chez chacun de ces clients (Annexe 1, Grille d'entretien, questions 4.1 à 4.10). Tel qu'il l'a été indiqué plus tôt, elles ont davantage mis à l'avant-plan des

problèmes que des besoins. Aussi, le plus souvent, plus d'un problème ou besoin était reconnu comme prioritaire par les participantes chez chacun des clients pris en référence. Les problèmes et besoins dits prioritaires sont ceux qui ont été décrits comme motif important des épisodes d'intervention discutés, qu'ils aient été ciblés durant la première phase d'évaluation ou plus tard durant le processus d'intervention. D'autres problèmes et besoins ont également été perçus chez ces clients dans le cadre des interventions et ils seront discutés plus loin. Ici, six catégories ont été définies pour regrouper les problèmes et besoins prioritaires selon qu'ils concernent 1) la santé (regroupant santé mentale des adultes ou des enfants ainsi que le développement social et affectif des enfants) et le bien-être; 2) le soin des enfants; 3) les conflits intergénérationnels; 4) les responsabilités et rôles familiaux; 5) la connaissance, le recours ou l'accès aux services et ressources, celles-ci pouvant être d'ordre matériel, économique ou social et 6) le statut ou la catégorie d'immigration et ses impacts sur les droits ou la qualité de vie. Ces six catégories ont été définies suite au regroupement de plusieurs problèmes et besoins perçus plus spécifiques, repérés et encodés lors de l'opération d'encodage ouvert. Le tableau 5 présente le regroupement des problèmes et besoins par catégories qui a été effectué pour orienter l'analyse des besoins perçus. Chacun des problème ou besoin perçu par les participantes chez les clients pris en référence est ancré dans l'un ou l'autre des systèmes définis par le cadre interculturel systémique. Ces systèmes sont également indiqués dans le tableau.

Catégories de problèmes et besoins définies	Problèmes et besoins principaux perçus chez les clients immigrants	Systèmes concernés
Santé et bien-être	Besoin : autonomie; être entendue Problèmes : faible estime (de soi ou par autrui); anxiété; développement de l'enfant; problème de comportement; tentative de suicide et idées suicidaires; prise en charge de sa santé mentale; détresse psychologique; difficultés liées à l'identité sexuelle; crises et sautes d'humeur très fréquentes	Ontosystème
Soin des enfants	Besoins : soutien dans le rôle de parent pour prévenir la négligence; comprendre et répondre aux besoins d'un enfant (habillement, hygiène, santé, sécurité, alimentation); épisodes de négligence d'un enfant; inadéquation des pratiques éducatives; refus ou résistance envers les soins ou mesures de protection proposées	Microsystème
Conflits intergénérationnels	Problèmes : conflit parent-enfant; tension dans les relations parent-enfant	Microsystème
Responsabilités et rôles familiaux	Problèmes : Participation insuffisante des enfants ou des hommes aux tâches domestiques, problème d'entretien du logement, problèmes d'organisation administrative (documents importants, suivis à faire); fonctionnement familial; renversement des rôles parent-enfant; rôle parental assumé par un enfant	Ontosystème, microsystème ou exosystème
Services et ressources	Besoins : connaissance, recours ou accès aux ressources communautaires (aide alimentaire; aide matérielle liée aux besoins d'un nouveau-né; activités et ressources favorisant l'intégration); connaissance et recours aux services d'assurance emploi; connaissance des droits et ressources suite à un accident de travail; accès à de l'hébergement temporaire; accès au logement; accès à l'information concernant l'immigration; accès à un milieu de garde; aide pour l'utilisation d'Internet Problèmes : Accès à l'aide sociale (soupçons de fraude); opinion négative des ressources communautaires disponibles; accès difficile aux informations, services ou ressources	Exosystème
Statut ou catégorie d'immigration	Problèmes : absence d'accès au travail et à la résidence; dépendance et vulnérabilité directement liées au statut d'immigration; pressions associées à la catégorie d'immigration	Exosystème ou macrosystème

Tableau 5 : Regroupement par catégories des problèmes et besoins principaux perçus par les TS chez les clients pris en référence

Ce tableau fait ressortir que quatre des six catégories de problèmes ou besoins constituées à partir des problèmes et besoins principaux des clients immigrants (santé et bien-être; soin des enfants; conflits transgénérationnels et responsabilités et rôles familiaux) regroupent des problèmes et besoins susceptibles de concerner l'ontosystème ou le microsystème. Ceci pourrait s'expliquer par le fait que les services offerts au secteur FEJ des CSSS, où travaille la population à l'étude, visent à favoriser la santé et le bien-être des enfants, des jeunes et de leur famille. En outre, trois des six catégories constituées concernent possiblement (responsabilités et rôles familiaux) ou assurément (services et ressources; statut ou catégorie d'immigration) des réseaux d'insertion secondaire des immigrants (Legault et Rachédi, 2008). Ces problèmes et besoins concernent l'exosystème ou le macrosystème. Aucun problème ou besoin priorisé ne touche le mésosystème. Ceci réfère directement à la question 4.7 de la grille d'entretien, où les relations entre la famille ou ses membres et l'entourage ainsi que le milieu social (par exemple l'école, les services de loisirs, le voisinage ou tout autre aspect pertinent) étaient explorés. Peu de propos ont été rattachés à cette question touchant les relations intermicrosystémiques. L'évaluation des problèmes et besoins principaux par les TS semble en effet se porter sur le client lui-même, sur ses relations avec ses réseaux primaires ou secondaires ou encore sur les éléments du macrosystème qui influencent sa situation.

Les tableaux 6 et 7 offrent un portrait des problèmes et besoins prioritaires perçus par les TS chez les clients immigrants qu’elles ont pris en référence.

Problèmes et besoins prioritaires perçus	Clients du CSSS-AD								Clients du CSSS-VC										
	Betty	Cecilia	Diana	Famille Ramirez	Flore	Sira	Touty	Vicky	Carmen	Famille Samba	Famille Dorjé	Famille El Koubbi	Famille Kaag	Famille M'Baye	Famille Nima	Famille Péma	Famille Santos	Famille Tashi	Luisa
Santé et bien-être		X	X	X	X	X		X	X	X			X				X		X
Services et ressources	X	X					X			X	X	X			X	X		X	X
Responsabilités et rôles familiaux			X	X	X						X			X		X	X	X	
Soin des enfants				X	X	X	X						X		X	X		X	
Conflits transgénérationnels		X			X			X	X										
Statut ou catégorie d'immigration	X	X			X														

Tableau 6 : Problèmes et besoins prioritaires perçus chez chacun des clients pris en référence

Le tableau 6 présente les problèmes et besoins prioritaires perçus chez chacun des clients pris en référence par les participantes. Le tableau 7 qui suit met en perspective les catégories de problèmes et besoins les plus souvent perçus chez les clients pris en référence par l’ensemble de l’échantillon ainsi que par les participantes de chacun des CSSS.

Le tableau 6 met en évidence la multiplicité des problèmes et besoins rencontrés par un nombre important de clients immigrants pris en référence, du point de vue des participantes. Parmi ces problèmes et besoins, ceux qui concernent la santé et le bien-être, les services et ressources, les responsabilités et rôles familiaux ainsi que le soin des enfants ont été perçus chez une part importante des clients immigrants. Le tableau 7 met en perspective (cases teintées) les catégories regroupant les problèmes et besoins les plus couramment perçus chez les clients immigrants par les participantes. Deux catégories se démarquent légèrement des autres en ce sens pour l’ensemble de l’échantillon ainsi que pour les participantes du CSSS-AD. Au CSSS-VC, trois catégories de problèmes et besoins perçus ont été retenues, puisque deux d’entre elles ressortent au deuxième rang.

Principaux problèmes et besoins perçus	Santé et bien-être (Microsystème)	Services et ressources (Exosystème)	Responsabilités et rôles familiaux (Ontosystème, microsystème ou exosystème)	Soin des enfants (Microsystème)
Clients pris en référence pour l'ensemble de l'échantillon (19)	11/19	10/19	8/19	8/11
Clients pris en référence au CSSS-AD (8)	6/8	3/8	3/8	4/8
Clients pris en référence au CSSS-VC (11)	5/11	7/11	5/11	4/11

Tableau 7 : Principaux problèmes et besoins perçus chez les clients pris en référence par les participantes, pour l'ensemble de l'échantillon et selon le CSSS

Tel que l'illustre le tableau 7, deux sous-catégories de problèmes et besoins ont été perçues chez une large part des clients pris en référence par les participantes (en gris). Les TS ont perçu chez une majorité de ces clients des problèmes ou besoins qui ont trait à la santé et au bien-être des individus (11 sur 19), de même que des problèmes ou besoins qui concernent la connaissance, le recours ou l'accès aux services et ressources (10 sur 19). Deuxièmement, une prévalence inégale des différents problèmes et besoins principaux perçus chez les clients immigrants par les TS s'observe selon qu'elles sont rattachées au CSSS-AD ou au CSSS-VC. Chez les clients pris en référence par les TS du CSSS-AD, ce sont principalement des problèmes touchant la santé et le bien-être des individus (6 clients sur 8), puis des problèmes concernant le soin, l'encadrement et la protection des enfants (4 clients sur 8) qui ont été perçus. Chez les clients pris en référence par les participantes du CSSS-VC, les problèmes perçus concernent principalement la connaissance, le recours et l'accès aux services et ressources (7 clients sur 11). Les problèmes et besoins qui touchent la santé et le bien-être des individus et ceux qui concernent les responsabilités et rôles familiaux ont été perçus dans une proportion égale (5 clients sur 11). Ces problèmes et besoins trouvent leur origine au sein de sphères d'insertion diversifiées des immigrants (ontosystème, microsystème et exosystème). Seuls les problèmes et besoins priorisés se rattachant au macrosystème ne semblent pas être couramment rencontrés par les TS intervenant auprès de clients immigrants, suivant leur perception. Des problèmes ou besoins associés à des risques inhérents au macrosystème qui caractérise leur situation ont été priorisés chez seulement deux des dix-neuf clientes immigrantes prises en référence par les participantes.

Si la recherche réalisée ne vise pas à quantifier la prévalence des différents besoins ou problèmes perçus chez les clients immigrants, ni à comparer entre elles les participantes de chacun des milieux à l'étude, elle s'intéresse toutefois aux principaux besoins et problèmes perçus chez les clients immigrants par les participantes et à ce qui les conduit à percevoir ces besoins et problèmes. Ici, les liens entre les caractéristiques des immigrants pris en référence et les problèmes et besoins principaux perçus chez eux par les TS peuvent être abordés. Plus tard, d'éventuels liens entre les catégories de problèmes et besoins principaux perçus chez les clients

pris en référence et les processus de perception des besoins ou les types de besoins perçus pourront être explorés (section 4.2.2).

4.2.1.1 Caractéristiques des clients immigrants chez qui des problèmes ou besoins ont été perçus concernant leur santé ou bien être

Les besoins et problèmes rattachés à la catégorie de la santé et du bien-être sont ceux que les participantes semblent avoir perçu le plus souvent chez les clients immigrants qu'elles ont pris en référence. Il apparaît rapidement que ces problèmes et besoins sont perçus chez des immigrants de toute origine géographique, de toute catégorie d'immigration et peu importe le temps écoulé depuis leur arrivée au Québec. Les clients immigrants chez qui de tels problèmes sont perçus pourraient toutefois davantage être ceux du CSSS-AD (6 parmi les 8) que ceux du CSSS-VC (5 parmi les 11). Aussi, pour dix clients parmi les onze des deux CSSS chez qui un problème ou besoin de cette catégorie a été perçu, il l'a été en concomitance avec au moins un autre problème ou besoin rattaché à une autre catégorie. Les propos de Sylvie, qui travaille fréquemment auprès d'immigrants, suggèrent une explication à ce constat :

Il y avait de grands besoins. Ces personnes-là, comme bien des personnes immigrantes d'ailleurs, elles sont arrivées au CLSC en situation de crise, en catastrophe, parce qu'elles n'avaient jamais, jamais demandé de l'aide. Puis quand elles sont arrivées, là, tout était à faire. (Sylvie)

Le passage qui précède réfère à un client immigrant chez qui un besoin concernant la santé et le bien-être a été perçu. Il exprime bien l'idée selon laquelle les clients immigrants éviteraient ou tarderaient à demander de l'aide lorsqu'ils ressentent un problème ou besoin affectant leur santé ou leur bien-être. Cette idée trouve un écho dans les entrevues réalisées avec quatre autres participantes. L'analyse montre également que ces problèmes et besoins rattachés à la santé et au bien-être ont été perçus comme prioritaires par les TS chez des clients pris en référence avec lesquels l'intervention s'est déroulée en français, sans la présence d'un interprète. Aucun des clients réfugiés récents originaires d'Asie du Sud et pour lesquels la communication en français était suffisamment ardue au moment de l'intervention pour demander la participation d'un interprète n'est concerné par un problème ou besoin perçu relié à cette catégorie.

4.2.1.2 Caractéristiques des clients immigrants chez qui des problèmes ou besoins ont été perçus concernant les ressources ou les services

Les problèmes et besoins concernant la connaissance, le recours ou l'accès aux ressources et services ont également été perçus chez des clients dont les caractéristiques sont diversifiées quant à l'origine géographique, à la catégorie d'immigration, au temps écoulé depuis l'arrivée au Québec et à l'aisance à communiquer en français. Il peut toutefois être observé que les clients concernés sont le plus souvent rattachés au CSSS-VC. De plus, il est à noter qu'un problème ou un besoin de cette catégorie a été perçu chez tous les clients réfugiés dont l'arrivée au Québec est récente et pour lesquels un interprète a pris part à l'intervention (4). Ces quatre clients ont été pris en référence par des participantes du CSSS-VC travaillant dans le programme de périnatalité

et petite enfance, pour qui les réfugiés récents qui communiquent difficilement en français composent une part importante de la clientèle immigrante. D'après ces TS, le temps écoulé depuis l'arrivée au Québec, lorsqu'il se combine à la maternité, les conduit à percevoir des besoins chez des réfugiés qui n'en expriment pas, puisque jusque-là, ils composaient avec peu de ressources. C'est ce qu'exprime l'extrait qui suit :

Parce qu'ils ont vécu dans des camps de réfugiés. Avec [...] une poche de riz, une tasse d'huile, puis un petit morceau de viande pour plusieurs personnes et plusieurs jours [...]. C'est insignifiant par rapport à ce qu'on peut imaginer, ce qu'on a dans nos frigos [...] Ça fait que... Ils arrivent ici puis c'est l'abondance, avec l'aide sociale. (Marie)

Un autre extrait d'entrevue met en évidence l'ampleur des besoins matériels, qualifiés comme besoins de base, perçus chez plusieurs réfugiés récents : « [...] c'est souvent ça : manque de matériel pour s'organiser un minimum. Ils ne connaissent pas les ressources, n'ont rien à manger... On est vraiment dans les besoins de base, là. » (Annick). La même participante ajoute toutefois qu'en dépit des manques qu'elle perçoit chez les réfugiés récents, ceux-ci perçoivent une amélioration importante de leur condition à l'arrivée : « [...] eux, ils ne l'ont pas, là, le malaise. Pas autant que nous, en tout cas! »

4.2.1.3 Caractéristiques des clients immigrants chez qui des problèmes ou besoins ont été perçus concernant les responsabilités et rôles familiaux

Des problèmes et besoins concernant les responsabilités et rôles familiaux ont été perçus chez cinq des onze clients pris en référence par les TS du CSSS-VC. Ceci situe cette catégorie de problèmes et besoins perçus au deuxième rang des problèmes et besoins perçus chez les clients de ce CSSS. Les caractéristiques des immigrants concernés ne présentent à première vue aucune régularité quant à l'origine géographique, à la catégorie d'immigration ou au temps écoulé depuis l'arrivée au Québec. Cependant, trois clients parmi les cinq du CSSS-VC chez qui des problèmes ou besoins de cet ordre ont été perçus ont en commun d'être des réfugiés récents originaires d'Asie du Sud, pour lesquels la communication en français est difficile. Les TS qui ont discuté des épisodes d'intervention réalisés auprès de ces clients ont souligné le fait que pour ces clients, la prise en charge des responsabilités familiales, notamment en ce qui concerne les responsabilités administratives à assumer dans un contexte social et une langue différente, implique un temps d'adaptation et d'apprentissage. C'est ce que soulignent les extraits qui suivent : « Ils reçoivent toujours cinquante-six papiers, puis ils ne savent pas... Ils sont toujours mêlés. Bien, c'est l'adaptation à un autre système, puis c'est la langue, là, aussi! » (Annick).

Eux là, ils reçoivent du papier, du papier, du papier... Même nous au Québec, on en a ras le pompon de tout ce qu'on reçoit dans la boîte à malle! [...] Eux, ils reçoivent toutes sortes d'affaires, mais ils ne savent pas toujours ce que ça veut dire, ce qu'ils reçoivent. Puis ça amène des bogues... Il y a des démarches qui n'avaient pas été faites, parce qu'ils avaient jeté des papiers importants et gardé des [publicités]... Ça, c'est des affaires qui s'apprennent. Avec le temps. (Diane)

4.2.1.4 Caractéristiques des clients immigrants chez qui ont été perçus des problèmes ou besoins qui concernent le soin des enfants et les relations parents-enfants

Comme pour les catégories de besoins et problèmes perçus discutés dans les paragraphes précédents, il a été tenté de voir si des liens peuvent être observés entre les problèmes et besoins qui concernent le soin, l'encadrement et la protection des enfants et les caractéristiques des immigrants concernés. Ces problèmes et besoins ont été perçus chez quatre des clients pris en référence pour chacun des CSSS. Pour le CSSS-AD, ces quatre clients composent la moitié de ceux qui ont été pris en référence par les participantes qui s'y rattachent. L'analyse du contenu constitué ne met en évidence aucune caractéristique distinguant les clients immigrants pris en référence chez qui de tels problèmes ou besoins ont été perçus comme prioritaires. Il s'agit de clients où les enfants ou jeunes sont de tout âge, issus de toute catégorie d'immigration et de toute origine géographique, installés au Québec depuis peu de temps à plusieurs années, qui communiquent avec aisance ou non en français. Le même constat se pose pour les problèmes et besoins qui concernent les relations parents-enfants.

4.2.1.5 Caractéristiques des clients immigrants chez qui des problèmes ou besoins ont été perçus concernant le statut ou la catégorie d'immigration

Des besoins et problèmes prioritaires qui concernent le statut ou la catégorie d'immigration ont été perçus par des TS du CSSS-AD chez trois des huit clients pris en référence. Outre le fait qu'ils résident tous trois au sein d'un même secteur de la région de Chaudière-Appalaches, des traits communs distinguent deux de ces clients immigrants pris en référence, soit Flore et Cecilia. Premièrement, la multiplicité de problèmes et besoins prioritaires perçus chez elles les caractérise de façon particulière. Il s'agit des deux clients pris en référence parmi les dix-neuf au total à être concernés par le plus grand nombre de catégories de problèmes et besoins (cinq et quatre). Les propos d'une TS qui est intervenue auprès de l'une d'elles illustrent la complexité des problèmes vécus en raison du statut migratoire et de ses conséquences : « Elle n'a accès à rien (souple)... C'est... c'est ça. Je trouve qu'au niveau de ces immigrants-là, ils n'ont pas beaucoup de droits... Puis c'est un peu ça qui engendre tout le reste des problèmes, aussi » (TS, CSSS-AD). Deuxièmement, toutes deux sont de jeunes adultes rattachées à la catégorie du regroupement familial. Elles représentent les deux seuls clients rattachés à cette catégorie d'immigration. Au moment de migrer vers le Québec, elles partageaient également la condition de mineures parrainées ou en attente de parrainage, ayant migré en raison de l'union de leur mère à un conjoint né et établi en région.

En somme, cette première couche d'analyse réalisée afin de répondre à la question « comment les TS des CSSS de Québec et Chaudière-Appalaches perçoivent-ils les besoins des clients immigrants » a fait ressortir six catégories de problèmes et besoins prioritaires perçus chez les dix-neuf clients auprès desquels les participantes ont réalisé un épisode d'intervention pris en référence dans le cadre des entrevues. D'abord, les problèmes et besoins ayant trait à la santé et au bien-être ont été perçus chez une majorité de clients pris en référence et ce, peu importe leurs caractéristiques. Ces problèmes rattachés à l'ontosystème sont pratiquement toujours perçus en

concomitance avec des problèmes et besoins d'autres catégories, ce qui pourrait être attribuable au fait que les immigrants tarderaient à obtenir de l'aide et l'obtiendraient à un moment où les difficultés et obstacles rencontrés seraient devenus nombreux et importants. Ensuite, les problèmes et besoins touchant la connaissance, le recours ou l'accès aux services et ressources ont été perçus principalement par des TS du CSSS-VC qui travaillent pour le programme de périnatalité et petite-enfance chez des familles réfugiées récemment établies au Québec. Les besoins matériels de ces familles en adaptation à l'intérieur d'un nouveau contexte social, perçus relativement à l'arrivée d'un enfant, expliqueraient ce constat. Des besoins concernant les responsabilités ou rôles familiaux ont également été perçus chez la plupart des réfugiés récents pris en référence. L'adaptation en cours au fonctionnement et aux normes sociales pourrait expliquer la récurrence de ce besoin perçu chez ces clients. Pour leur part, des problèmes associés au statut ou à la catégorie d'immigration ont été perçus chez trois clientes immigrantes prises en référence. Il s'agit de clientes issues d'un secteur de la région de Chaudière-Appalaches. Deux d'entre elles ont en commun d'avoir été parrainées en tant que mineures accompagnant leur mère dans le cadre du programme de regroupement familial. Ces deux clientes prises en référence sont celles chez qui le plus grand nombre de problèmes et besoins prioritaires ont été perçus parmi les dix-neuf clients pris en référence. Enfin, trois catégories de problèmes et besoins (soin, encadrement et protection des enfants; relations parents-enfants; responsabilités et rôles familiaux) regroupent des problèmes et besoins qui ont été perçus chez des clients immigrants sans relation apparente avec leurs caractéristiques telles qu'elles ont été définies.

La section qui suit s'intéressera aux processus par lesquels les TS perçoivent les besoins des clients immigrants et ce faisant, aux types de besoins perçus. Ceci permettra notamment d'apprécier d'éventuels liens entre les catégories de besoins perçus présentées ci-dessus et les types de besoins perçus.

4.2.2 Les processus de perception des besoins chez les clients immigrants

Cette section porte sur les processus qui se dégagent des entrevues concernant la perception par les TS des besoins et problèmes rencontrés chez les clients immigrants. Pour cette section, les clients immigrants correspondent principalement aux dix-neuf clients qui ont été pris en référence par des TS qui ont réalisé un épisode d'intervention auprès d'eux. Toutefois, dans certains cas, les TS ont discuté de leur perception des besoins et problèmes en faisant référence à d'autres clients immigrants ou encore aux clients immigrants d'une façon plus générale. Ces informations sont également considérées ici. Tout comme dans la section qui précède, il est question autant de problèmes que de besoins perçus. Dans cette section, ceux-ci seront désignés en tant que besoins perçus. Il s'agira donc de distinguer les types de besoins normatifs, comparatifs et exprimés qui ont été perçus chez les clients immigrants et discutés dans le cadre des entrevues. Chacun des types de besoins perçus sera présenté en lien avec les éléments qui leur donnent du sens parmi les catégories de problèmes ou de besoin correspondantes, les caractéristiques des TS ayant perçu ces besoins et celles des clients chez qui ils ont été perçus. La présentation de ces trois types de besoins perçus sera précédée d'une note concernant la superposition des processus de perception des besoins.

4.2.2.1 Superposition des processus de perception des besoins

Afin de répondre à la question de recherche « comment les TS du secteur FEJ des CSSS de Québec et Chaudière-Appalaches perçoivent-ils les besoins des clients immigrants? », le cadre d'analyse a défini le concept de besoin perçu sous trois dimensions. Il s'agit des besoins normatifs, comparatifs et exprimés. Chacune de ces dimensions a été rattachée à des indicateurs qui correspondent à des processus de perception des besoins. Ainsi, les besoins normatifs seraient perçus lorsque la primauté est accordée au conformisme à la norme. La décentration et la considération du système de l'autre joueraient un rôle secondaire, ou seraient absentes de la perception des besoins normatifs. Ces processus, rattachés à l'approche interculturelle, pourraient contribuer à percevoir des besoins comparatifs. Ceux-ci seraient perçus en estimant les besoins d'un client immigrant relativement à ceux d'autres individus qui partagent des caractéristiques semblables, notamment sur les plans des sphères d'insertion des immigrants et des systèmes qui les influencent tels que décrits par le modèle interculturel systémique. Enfin, les besoins exprimés seraient perçus par les TS en prêtant attention aux demandes des clients ou en observant des démarches qu'ils mettent en œuvre pour tenter d'y répondre.

Si ces trois types de besoins perçus semblent se distinguer par les indicateurs qui y ont été associés, les entrevues ont montré que des indicateurs rattachés à différentes dimensions ressortent parfois de la perception d'un même besoin. Par exemple, certains besoins priorisés par l'intervention sont perçus en accordant une primauté à la norme, tandis qu'à un niveau d'importance inférieur, des caractéristiques particulières au parcours ou au statut d'immigrant sont considérées. Les normes et les lois entourant le soin, l'encadrement et la protection des jeunes sont souvent impliquées dans ces situations. Ainsi, l'idée selon laquelle d'une part des façons de faire d'un client ne respectent pas la loi ou les normes sociales qui dominent au Québec en ce qui a trait à la protection des enfants, et d'autre part que des changements sont nécessaires puisque la loi est la même peu importe l'origine et le parcours des personnes, peut conduire à la priorisation d'un besoin de protection normatif. En même temps, pour ce même besoin, il peut être reconnu qu'un temps d'adaptation et d'apprentissage permettra à des parents récemment arrivés au Québec d'aménager leur propre façon de jouer leur rôle à l'intérieur du cadre, s'appropriant ainsi le conformisme attendu à la norme. L'exemple qui précède constitue un cas type où un besoin comparatif en matière de soin des enfants, d'encadrement et de protection s'ajoute au besoin normatif de protection concernant le respect des lois et des normes sociales. Dans les sections qui suivent, un même problème et besoin ciblé pourra donc être rapporté à plus d'une catégorie de besoins perçus. Les catégories de perception des besoins restent toutefois mutuellement exclusives puisque ce sont des aspects distincts d'un problème ou besoin ciblés par l'intervention qui y sont considérés. Aussi, dans les cas relevés où plus d'un type de besoin était perçu en lien avec un même problème ou besoin ciblé, ils apparaissaient dotés d'une importance relative dans le discours des participantes. Cette importance relative a été considérée dans l'analyse.

4.2.2.2 Les principaux types de besoins perçus en fonction des clients immigrants pris en référence

Les besoins normatifs et comparatifs se démarquent de façon similaire lorsqu'on s'attarde aux besoins perçus chez chacun des clients immigrants pris en référence. Chez six des dix-neuf clients pris en référence, les besoins perçus sont principalement des besoins normatifs. Les besoins comparatifs sont le principal type de besoins perçus chez cinq autres clients. Pour six clients immigrants pris en référence, deux types de besoins ont été perçus dans une mesure comparable. Il s'agit de besoins normatifs et comparatifs chez cinq d'entre eux et de besoins normatifs et exprimés chez un autre de ces six clients. Enfin, c'est seulement chez deux clientes immigrantes que le principal type de besoins perçus correspond uniquement aux besoins exprimés. Les paragraphes qui suivent se penchent sur les caractéristiques des clients immigrants chez qui des besoins comparatifs, normatifs ou exprimés ont surtout été perçus, de même que les contextes dans lesquels ces différents types de besoins sont perçus.

Les besoins comparatifs perçus chez les clients immigrants

Des besoins comparatifs ont été perçus chez tous les clients immigrants pris en référence par les participantes. Pris seuls, ni les caractéristiques des clients immigrants, ni les problèmes ou besoins qui ont été perçus comme prioritaires chez eux ne semblent influencer la perception de besoins comparatifs par les TS qui travaillent auprès d'eux de façon importante. Deux éléments associés à ce que le cadre interculturel systémique présente comme « système de l'autre » ressortent toutefois au cœur de la perception de besoins comparatifs. Il s'agit de la culture et de la langue des clients immigrants.

La culture des clients immigrants a été soulevée comme étant un motif conduisant à percevoir des besoins comparatifs chez eux. Toutes les participantes ont souligné son effet sur les besoins des clients immigrants. Selon les participantes, les problèmes ou besoins associés à la prise en charge des responsabilités familiales, au soin et à l'encadrement des enfants et au recours aux services et ressources sont influencés par le fossé qui sépare les « manières de vivre » et de « voir les choses » des clients immigrants. Dans le discours des participantes, ces manières de vivre et de voir sont rattachées à l'ontosystème, mais également au chronosystème. L'origine géographique (pays ou région du monde), la famille, les expériences prémigratoires, la communauté culturelle d'appartenance après l'immigration ou encore la religion participent à définir la culture des clients immigrants.

Marie exprime bien l'idée selon laquelle la norme doit être relativisée dans la perception des besoins de clients immigrants dont la culture liée à l'origine nationale partage peu de traits avec celle qui prévaut au Québec : « Le système, j'imagine en Colombie, il est peut-être plus près du fonctionnement social ici au Québec. Mais ces familles qui sont plus comme... venant du Moyen-Orient, là, elles ont peut-être beaucoup plus à comprendre comment ça fonctionne. Au niveau des valeurs, mais aussi au niveau du fonctionnement des institutions... de l'organisation sociale ». La perception de besoins comparatifs importants promue par la perception d'une différence

culturelle importante à apprivoiser est partagée. La moitié de l'échantillon a avancé l'idée selon laquelle les immigrants ne font pas tous face à un « défi » d'ajustement culturel comparable.

La langue parlée par les clients immigrants influence aussi la perception de leurs besoins comparatifs. Les besoins entourant le recours aux services et aux ressources ont été perçus de façon comparative chez tous les clients réfugiés récents pour lesquels la communication en français constitue un obstacle.

Les besoins normatifs perçus chez les clients immigrants

Les besoins normatifs ont été perçus chez pratiquement tous les clients immigrants pris en référence par les participantes. Les problèmes ou besoins ciblés ayant fait l'objet d'une perception normative chez ces clients sont ainsi très variés. Les clients chez qui des besoins de ce type ont été perçus sont également diversifiés sur le plan des caractéristiques soulevées plus tôt. Ce normativisme ressort de façon marquée dans tous les cas où des participantes ont perçu un problème entourant la sécurité des enfants. Elles ont alors insisté sur l'universalité de la loi qui encadre la protection des enfants (qui concerne tous les Québécois, peu importe leur origine et leur vécu), mais aussi sur le rôle social imparté aux parents afin d'assurer la protection des enfants. Ainsi, lorsqu'il y a menace à la sécurité d'un enfant, le problème entourant le soin des enfants relève toujours d'une perception normative. Le besoin d'un enfant de recevoir un soin adéquat, déterminé de façon normative, est mis en évidence par une participante dans l'extrait qui suit :

[...] la jeune nous disait qu'elle avait des idées suicidaires très précises, avec un plan. Puis on était très inquiètes pour elle. [...] Parce que quand elle a été sortie de la pédopsychiatrie, à l'hôpital, il y a un suivi externe qui lui était offert, à cette jeune-là, justement en psychologie pour l'aider. Et, lorsque le suivi a débuté, le beau-père, c'est lui qui a été contacté. Lui, ça a été : « Elle n'a pas besoin de ça. Elle est correcte. On oublie ça. » [J'ai dit] : « Non, non, non! Excusez là, mais elle en a besoin, de ces services-là! » (TS, CSSS-AD)

Une autre participante, en faisant un retour sur l'intervention auprès d'un client immigrant, perçoit principalement des besoins comparatifs chez ce client. À plusieurs moments, elle relativise la portée des normes sociales en référant à ce client. Elle explique comprendre, compte tenu de son vécu prémigratoire en camp de réfugiés et des conséquences sur sa condition, qu'il ne puisse s'ajuster rapidement à l'ensemble des normes qui entourent les attentes en matière de soin de ses enfants. Toutefois, lorsqu'un risque imminent compromettant la sécurité d'un enfant fait surface, la considération de la norme l'emporte sur celle des caractéristiques particulières au client immigrant :

J'étais capable d'en prendre au niveau de l'adaptation. Pour s'assurer qu'ils restent tous ensemble, puis qu'ils puissent continuer à jouer leur rôle de parents, il fallait un minimum. Puis ça il fallait que... il a fallu que j'intervienne là-dessus. Mais je leur ai laissé du temps. Le signalement a été vraiment principalement (appuyé) au niveau de la sécurité. À cause des objets qui traînaient par terre. J'avais enlevé aussi, cette fois-là, un objet en plastique dans la bouche d'un enfant là. Puis je les

avais avisés sur le champ. Qu'il fallait vraiment ramasser tout ça! C'était à risque. Ça fait que c'était ça, l'objet du signalement. (TS, CSSS-VC)

Enfin, un troisième extrait met en perspective l'universalité des normes entourant la sécurité des enfants dans la perception des participantes. En même temps, la participante exprime que la norme qu'elle perçoit comme étant universelle n'est pas perçue comme telle par d'autres acteurs, soient les parents immigrants eux-mêmes concernés, mais aussi des acteurs issus du milieu de la protection de la jeunesse :

Ça n'avait pas d'allure, les chicanes, dans cette famille-là. Ça allait aux coups, là. Ça fait qu'on a signalé, mais le signalement, il n'a pas été retenu. Je pense qu'ils ont réussi à leur faire croire que c'était parce qu'ils étaient d'origine ethnique différente que... ça se passait de même. (France)

L'extrait qui précède permet également de soulever une nuance quant à l'effet de la culture perçue ou promue sur la perception des besoins. Ce n'est pas dans tous les cas où les participantes ont mis en perspective des aspects de leurs clients immigrants associés à la culture qu'elles l'ont fait pour soutenir la perception de besoins comparatifs.

Les besoins exprimés perçus chez les clients immigrants

Ce n'est que chez deux clientes immigrantes que des besoins exprimés ont été perçus prioritairement aux besoins normatifs ou comparatifs. Ces deux clientes se démarquent des autres en ce qu'il s'agit de jeunes qui ont elles-mêmes demandé de l'aide en raison d'un problème ayant trait à leur bien-être et dont la collaboration des parents à l'intervention n'a pu être obtenue. Un important besoin d'être entendue a été relevé par les participantes auprès de chacune de ces clientes prises en référence : « En fait, elle a beaucoup, beaucoup besoin de... de ventiler. De parler de comment elle se sent dans sa famille » (TS, CSSS-AD). « Elle a au moins besoin d'avoir un endroit où elle peut se dire. Dire ce qu'elle vit. Oui... Au fur et à la mesure. On le sait que ça ne changera rien (appuyé), mais au moins, elle peut parler! » (TS, CSSS-AD). S'il est rare que des besoins exprimés aient été perçus chez les clients immigrants, toutes les participantes qui travaillent auprès de réfugiés récemment arrivés au Québec ont insisté sur le fait que les clients immigrants demandent peu d'aide relativement à leurs problèmes ou besoins concernant les services et les ressources. Les hypothèses explicatives émises quant à la faible expression des besoins par ces clients diffèrent toutefois d'une participante à l'autre.

Ça se peut que les besoins ne soient pas nommés : « J'ai besoin que vous m'aidiez à faire telle chose. J'ai besoin de nourriture. J'ai besoin d'un lit pour le bébé ». Parce que ce n'est pas des choses qu'eux vont nommer. Ils sont habitués de s'arranger avec ce qu'ils ont. C'est vraiment profondément dans leur fonctionnement. Parce qu'ils ont vécu dans des camps de réfugiés. Au départ, ils ne demandent pas... Là, maintenant, quand ils sont habitués, tout à coup, ils vont demander un petit peu plus. [...] Après quelques années. Mais au début, les premières années, ce n'est pas eux (appuyé) qui vont demander... Ils ne vont pas demander des vêtements. Ils ne vont pas demander des vêtements chauds. Ils ne... ils ne réalisent pas qu'ils en manquent, et ne se doutent pas non plus qu'ils pourraient recevoir de l'aide pour ça. (Marie)

Dans l'extrait qui précède, en plus de l'habitude à composer avec peu de ressources, Marie explique que c'est la méconnaissance conjoncturelle des services et des ressources disponibles qui freine l'expression des besoins. Avec le temps, la connaissance que les réfugiés ont des services et ressources augmenterait et ceux-ci seraient alors plus enclins à chercher à en bénéficier. Dans l'extrait qui suit, une participante émet une hypothèse différente sur ce qui pourrait expliquer le peu de besoins exprimés par les réfugiés récents :

[...] eux autres ils arrivaient. Ils étaient comme parachutés dans, dans leur logement. [...] Tout le monde couchait dans la même chambre sur un matelas, là. C'était comme ça, puis c'était correct là, pour eux autres. Il n'y avait rien de mal. Puis eux autres ils étaient bien. Parce qu'ils étaient en sécurité. Ils avaient un logement, ils avaient des murs... Il n'y avait pas de guerre! Ils étaient en sécurité, ça fait qu'eux autres, ils n'avaient pas de problème. [...] C'étaient des gens dans le fond que ça faisait des années qu'ils étaient passifs. Parce que dans un camp de réfugiés, finalement, tu ne fais pas grand-chose. Tu... tes journées passent. Ça fait que tu as... tu désapprends dans le fond à être actif, on dirait. [...] Puis le monsieur, lui, il avait plus des demandes du genre : il voulait un ordinateur. Il avait des espèces de... de demandes... Il voulait une auto, comme si nous autres on allait tout régler ça là... Moi j'étais découragée! Je me disais : « On n'a même pas la base, là! Il n'y a rien dans le frigidaire, là! » (TS, CSSS-VC)

Dans l'extrait qui précède, la participante relie la passivité, à laquelle les réfugiés auraient été acculturés durant la vie en camp, au fait de ne pas ressentir, donc exprimer, plusieurs besoins. De plus, lorsque des besoins sont exprimés, ils témoigneraient selon elle d'une incompréhension autant de l'importance relative des différents besoins que des services qui peuvent être offerts. Ceci expliquerait, selon elle, que les besoins « de base » ne sont pas exprimés tandis que des besoins considérés comme secondaires le sont, faisant l'objet de demandes difficilement recevables.

En somme, des besoins comparatifs ou normatifs ont été perçus en priorité chez pratiquement tous les clients immigrants pris en référence par les participantes. Puisqu'ils sont aussi largement distribués, il est difficile de faire ressortir des relations entre ces types de besoins perçus et des caractéristiques des clients immigrants chez qui ils ont été relevés. Toutefois, il a été constaté que lorsque la sécurité d'un enfant ou d'un jeune a été perçue comme compromise, là où problème entourant le soin des enfants était ciblé, l'universalité des normes en matière de protection des enfants a été ramenée par les participantes. Ceci permet de souligner que suivant les résultats obtenus, les TS ont une perception normative des besoins de sécurité des enfants chez qui elles identifient un problème entourant leur soin. Ce constat s'applique notamment à des épisodes d'intervention où les TS ont, par ailleurs, surtout perçu le besoin de soin des enfants de manière comparative. Les besoins exprimés ont pour leur part été perçus comme prioritaires chez seulement deux clientes immigrantes prises en référence. Il s'agit des deux seules clientes à avoir

demandé de l'aide relativement à un problème touchant leur bien-être et pour lesquelles la collaboration souhaitée des parents n'a pu être obtenue.

Les participantes à la recherche sont nombreuses à avoir proposé des explications au fait que les clients immigrants expriment peu leurs besoins. De telles explications ont été recueillies dans la référence à tous les épisodes d'intervention réalisés auprès de réfugiés récents concernant des problèmes ou besoins de services et de ressources. Elles prennent des directions différentes et divergentes. Les unes se fondent sur des facteurs d'ordre conjoncturel (le manque de connaissance concernant l'offre de services qui s'atténuerait avec le temps), tandis que d'autres s'appuient sur des facteurs qui seraient culturels (l'héritage d'une passivité suite à la vie dans des camps de réfugiés, la méconnaissance des services, sans référence à l'effet du temps). Cette section a proposé des constats conduisant à conclure que les besoins normatifs, comparatifs ou exprimés sont perçus chez les clients immigrants parfois en vertu de leurs caractéristiques ou encore des catégories de problèmes ou besoins qui sont perçus chez eux. Toutefois, il convient de s'attarder également aux TS elles-mêmes et à leurs caractéristiques pour mieux saisir ce qui, notamment, pourrait permettre de comprendre la diversité des types de besoins perçus pour une même catégorie de problème ou besoin ciblé chez des clients dont les caractéristiques sont comparables. C'est ce qui sera fait dans les paragraphes suivants.

4.2.2.3 La perception des besoins chez les clients immigrants pour chacune des participantes

La perception des besoins chez les clients immigrants pour chacune des participantes a été comprise à partir de leur perception des besoins des clients immigrants pris en référence et, également, d'autres clients dont elles ont parlé de façon plus restreinte, souvent pour offrir une comparaison avec un client pris en référence. À partir des portions d'entrevue portant sur les besoins perçus chez ces immigrants, chaque participante a pu être située quant à la place relative accordée aux besoins normatifs, comparatifs et exprimés. Dans un premier temps, pour chacune, ces besoins ont été ordonnés selon l'importance avec laquelle ils ont été perçus. Cette importance tient compte de la fréquence d'énonciation et, surtout, de la qualification de chaque type de besoin perçu. Par exemple, une participante aura perçu des besoins principalement normatifs, ensuite comparatifs et, dans une moindre mesure, exprimés. Ensuite, en comparant entre elles les participantes relativement à l'importance accordée à chaque type de besoin perçu, elles ont été positionnées sur un schéma des besoins perçus reprenant celui qui a été proposé dans la présentation du cadre conceptuel (2.3.1 : Besoins perçus).

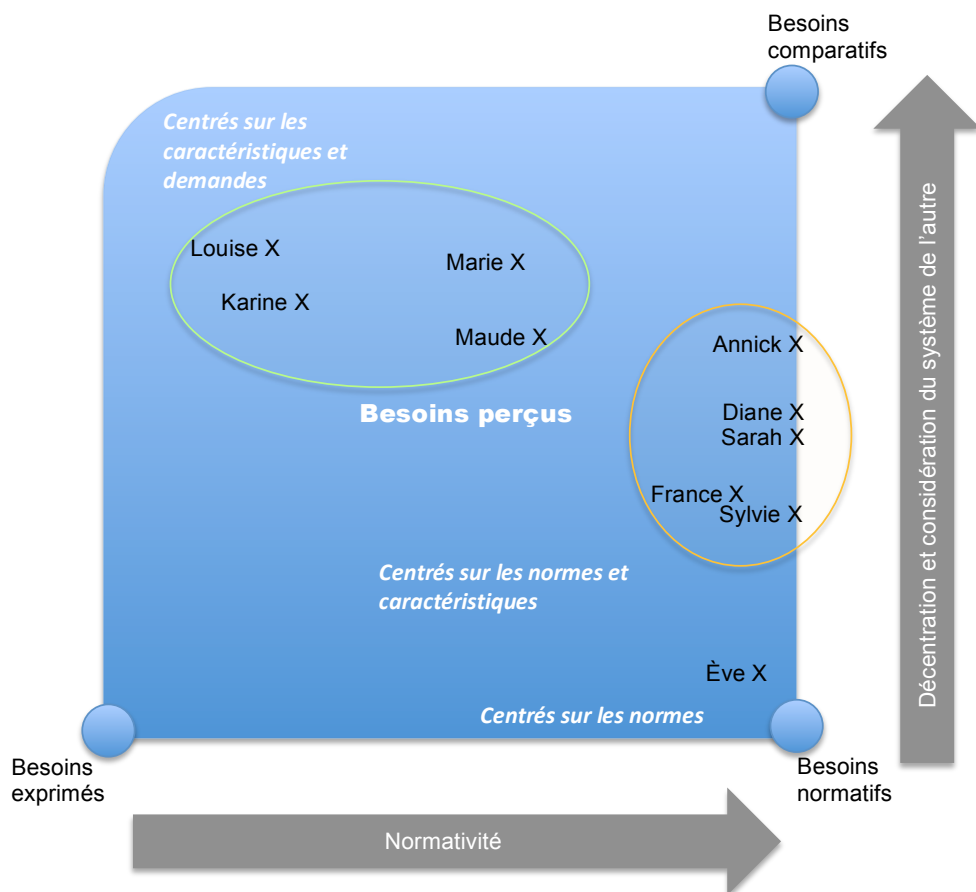


Figure 5 : La perception des besoins des clients immigrants par les participantes

La figure 5 offre une illustration de la répartition des participantes selon leur perception des besoins des clients immigrants. Cette illustration permet de regrouper neuf des dix participantes en deux noyaux, la dixième participante constituant un cas unique. Un premier noyau (ellipse verte) regroupe des participantes qui perçoivent des besoins comparatifs et exprimés dans une mesure plus importante. Leur perception des besoins permet de les présenter comme centrées sur les caractéristiques et demandes des clients immigrants. Un deuxième noyau place ensemble les participantes chez lesquelles la perception des besoins exprimés est apparue quasi inexistante. Ces participantes percevraient des besoins comparatifs et normatifs dans une mesure assez comparable. Ainsi, elles peuvent être présentées comme essentiellement centrées sur les normes et caractéristiques. Enfin, Ève se distingue des autres participantes par une perception des besoins permettant de la décrire comme principalement centrée sur les normes. Les paragraphes qui suivent présentent d'abord la perception des besoins qu'ont les participantes du noyau le plus important en nombre, soit celui qui regroupe les participantes centrées sur les normes et caractéristiques. Les besoins perçus par Ève, décrite comme centrée sur les normes, seront discutés au même moment. Suivra la présentation de la perception des besoins par les participantes centrées sur les demandes et caractéristiques des clients immigrants.

Les participantes centrées sur les normes et caractéristiques des clients immigrants

Annick, Diane, France et Sarah, décrites comme centrées sur les normes et caractéristiques des clients immigrants, perçoivent une proportion plus ou moins semblable de besoins comparatifs et normatifs, sur l'axe de la décentration et de la considération du système de l'autre. Annick perçoit un peu plus de besoins comparatifs; France et Sylvie en perçoivent davantage de normatifs; Diane et Sarah, elles, se situent à mi-chemin entre chacun de ces types de besoins perçus. Ni les caractéristiques des clients immigrants ni celles des participantes ne permettent de comprendre leur position sur l'axe de la décentration et de la considération du système de l'autre. Une attention a été apportée au rôle que pourrait jouer la formation à l'intervention auprès de clients immigrants éventuellement reçue par chaque participante. Ce thème a été abordé durant les entrevues. Sylvie et Annick sont les deux seules participantes de ce noyau à avoir reçu une formation pour l'intervention auprès de clients immigrants. Ceci les place tout de même aux deux extrémités des besoins normatifs ou comparatifs, à l'intérieur du noyau où elles sont regroupées. De plus, c'est Sylvie, qui perçoit davantage de besoins normatifs que les autres participantes centrées sur les normes et caractéristiques des clients immigrants, alors qu'elle a davantage souligné l'importance de la formation reçue pour l'intervention auprès de clients immigrants. Ceci permet de souligner le peu d'effet, s'il en est, de la formation reçue pour l'intervention auprès des clients immigrants sur la perception que les TS ont de leurs besoins.

Ève fait exception parmi les participantes quant à sa position sur l'axe de la décentration et de la considération du système de l'autre, située au plus près des besoins normatifs. Les caractéristiques des clients immigrants qu'elle a pris en référence ne permettent pas d'expliquer cet écart. Il s'agit en effet de clients qui partagent plusieurs caractéristiques avec ceux que Marie, Diane ou Annick ont pris en référence, ce qui ne les situe pas pour autant au même point sur le plan de la perception des besoins. Sur le plan de ses caractéristiques en tant que TS, Ève se distingue des autres participantes quant à son expérience de travail comme TS au moment où elle est intervenue auprès des clients qu'elle a pris en référence. Elle détient une expérience en tant que travailleuse sociale située dans un intervalle de temps qui se compare à celle d'autres participantes (2 à 5 ans). Toutefois, au moment d'intervenir auprès des clients pris en référence, son expérience de travail en tant que TS, celle qu'elle détenait au sein du secteur FEJ et son expérience d'intervention auprès de clients immigrants étaient toutes d'une plus courte durée que ce qui caractérise les autres participantes. En tant que TS plus récemment arrivée dans la profession, avec une expérience plus courte d'intervention auprès des familles, enfants et jeunes et un moindre bagage relativement à l'intervention auprès de clients immigrants, il est possible qu'Ève se soit davantage tournée vers les normes sociales, les règles ou les lois pour fonder sa perception des besoins des clients immigrants. Ceci explique peut-être en partie le fait qu'elle ait perçu peu de besoins comparatifs chez ces clients.

La position sur l'axe de la normativité caractérise les participantes centrées sur les normes et caractéristiques des clients immigrants au même titre qu'Ève. Ces six participantes perçoivent beaucoup plus de besoins normatifs qu'exprimés. Quatre d'entre elles n'auraient d'ailleurs perçu et retenu aucun besoin exprimé chez les clients immigrants qu'elles ont pris en référence. Elles

n'ont pas proposé d'autres d'exemples de clients immigrants chez qui elles auraient perçu et retenu de tels besoins dans le cadre de leur intervention sociale. Quant au peu de besoins exprimés par les clients immigrants, Ève souligne que ce n'est pas sans malaise qu'elle a constaté que les clients immigrants auprès desquels elle est intervenue exprimaient peu leurs besoins :

Puis je voulais que ça soit... de la responsabilisation, aussi, là. [...] Eux, ils ont comme... c'est vraiment particulier parce que dans la société [région du monde], en tout cas ce qu'ils m'ont expliqué, c'est que eux les professionnels, que ça soit un médecin, un orthophoniste, un intervenant social... Ça a un statut vraiment, vraiment élevé. [...] Donc eux, ils n'arrêtaient pas de... Ils me remettaient ça dans les mains : « Mais c'est vous l'experte. C'est vous qui... » [Je répondais] : « Non non, mais attendez! C'est vous qui êtes l'expert de votre situation! On fait un travail d'équipe ici! (rires) » (Ève)

Si Ève et les participantes de ce noyau ont perçu peu de besoins exprimés par leurs clients immigrants au sens de besoins retenus pour l'intervention, chacune souligne avoir observé des démarches faites par ces clients immigrants ou encore, relève des demandes qu'ils ont exprimées. Ces démarches et demandes dont elles ont discuté n'ont pas été rangées parmi les besoins exprimés. Contrairement aux besoins perçus et retenus pour l'intervention, ces démarches et demandes ont été perçues comme étant difficiles à comprendre, farfelues, non fondées ou mal hiérarchisées, placées devant des besoins « réels ». Ces démarches et demandes apparaissent comme des choix que les TS remettent en question en fonction de leur propre cadre de référence. En voici quelques exemples, tirés d'extraits d'entrevues. Ceux-ci ne sont pas rapportés aux TS qui les ont énoncés lorsque la confidentialité des clients immigrants pourrait en être affectée. Cinq participantes, soit la moitié de l'échantillon, ont souligné leur malaise quant à l'utilisation des ressources faites par des clients immigrants au même moment où des problèmes entourant les ressources et services étaient perçus comme prioritaires chez ces clients. Ève trouve particulier qu'une famille immigrante envoie de l'argent à des membres de la famille au pays d'origine au moment où elle demande des ressources : « Ils envoyaient de l'argent. À la famille dans le pays d'origine. Ouain. Je n'ai jamais pu savoir combien, là. Puis ça, c'est particulier, parce que toi, tu es là puis tu leur cherches [une ressource], mais il y'a une partie du budget qui s'en allait euh... à la famille d'origine, ouain. ». Une participante questionne les choix économiques de parents immigrants : « Bien... Il n'a pas encore payé son loyer [...]. Puis là, bien des fois, c'est ça... Ils ont fait des choix financiers qui ne sont pas... gagnants. Avec des enfants des fois, il y a des besoins... Il y en a des fois qui jouent au hockey, puis... Ça coûte cher. Ça fait que ces parents-là, des fois, ils n'ont pas nécessairement les moyens ». Enfin, l'exemple du « monsieur [qui] voulait un ordinateur, [...] voulait une auto » alors qu'il n'avait « rien dans le réfrigérateur » soulevé plus tôt peut être rapporté ici. S'il s'agit de demandes, elles ne visent pas, selon la participante, ce qui est souhaitable ou nécessaire au bien-être du client immigrant. Il n'y a donc pas matière à considérer ici que la participante perçoit un besoin exprimé par le client immigrant d'obtenir une voiture ou un ordinateur.

Les participantes centrées sur les caractéristiques et demandes des clients immigrants

Louise, Karine, Marie et Maude se distinguent des autres participantes par une perception plus importante des besoins comparatifs que les autres participantes, mais surtout, par une perception plus importante de besoins exprimés chez les clients immigrants.

Ce noyau comprend notamment les trois TS qui travaillent auprès des jeunes âgés de douze ans et plus (Louise, Karine et Maude). Pour deux d'entre elles, la nature des besoins de clientes immigrantes prises en référence (besoin d'être entendue) et les occasions et risques relatifs au microsystème qui caractérise leur situation (faible collaboration des parents) ont été mis en relation avec l'importance de la perception des besoins exprimés. Au-delà de la situation particulière de ces deux clientes, il ressort des entrevues que le travail de ces trois TS se distingue de celui que font les autres TS auprès des familles immigrantes. Ces trois TS sont amenées à travailler auprès de clients qui, dans la plupart des cas, vont eux-mêmes à la rencontre des services pour demander de l'aide. Ils rencontrent une TS qui intervient auprès d'eux en fonction d'une demande d'aide qui leur a été acheminée. Ainsi, un besoin exprimé est souvent à l'origine même de l'intervention sociale. Outre les trois TS qui travaillent auprès des jeunes âgés de douze ans et plus, Marie est incluse au sein de ce deuxième noyau. Elle se distingue ainsi des autres TS qui travaillent au sein du programme de périnatalité et petite enfance en percevant davantage de besoins comparatifs et exprimés et moins de besoins normatifs que ses homologues. L'entretien réalisé avec elle a rapidement permis de saisir combien son cadre de référence propre (ses valeurs, ses opinions, ses intérêts) permet de comprendre cet écart. Dans l'extrait qui suit, Marie témoigne de l'écart qu'elle perçoit entre sa propre perception des besoins des familles immigrantes et celles que d'autres intervenants (TS ou autres intervenants de la santé et des services sociaux du CLSC ou d'autres organisations) en ont, selon ses observations :

Il y avait beaucoup de préjugés [autour de cette famille-là]. Puis j'entendais [parmi des intervenants], quand j'ai annoncé que cette dame-là et ce monsieur-là allaient... qu'un enfant s'en venait : « Ah non! Pas un autre! » J'ai beaucoup de misère avec ça. Puis, je pense que ça reste que c'est un... Je l'ai fait des fois, [avancer des opinions], mais... il y a une ligne (appuyé). L'intention. C'est l'intention. [...] La force du lien qui fait que... qu'on est dans le respect profond. Mais si tu es dans le jugement, si tu es dans le... Bien, c'est difficile [...]. Ils ils les aiment, leurs enfants. Ils ne les font pas... [...] Tu ne changes pas ça comme ça. C'est dans leur culture d'avoir plusieurs... Ils sont fiers de leurs enfants. Ils les aiment. Tu ne peux pas leur demander du jour au lendemain de devenir des Québécois, puis d'adopter les mêmes valeurs, puis de... Eux (appuyé) ils se trouvent riches, actuellement, là, tu sais. Ça fait que pourquoi pas avoir des enfants? Ce n'est pas... ce n'est pas quelque chose que tu... Je ne sais pas! Ce n'est pas quelque chose qui m'apparaît évident. Ça fait que tu ne peux pas aller là puis... Il faut que tu rentres. Dans ce qu'ils sont. Il faut que tu comprennes qui ils sont. Puis d'une certaine façon, tu acceptes ça. Tu sais, c'est comme si tu t'en allais dans un autre pays. Ça me le fait encore! Des fois, j'arrive dans des familles, puis j'ai l'impression de partir en voyage. Il faut vraiment l'aborder comme ça. Puis le... C'est vrai qu'on est au Québec puis qu'il faut... pour leur intérêt aussi. Il y a des choses qu'ils n'ont pas le choix de respecter. Puis, il faut qu'ils s'adaptent à ça. Mais il y a d'autres choses où il faut laisser le temps. Ce n'est

pas une urgence. Puis ce n'est pas un processus qui se fait... C'est un processus de deuil, à un certain niveau... C'est un processus d'adaptation, avec des pertes puis des gains. Puis des fois, ils ne feront jamais... Tu sais, ces gens-là, ils ne changeront jamais (appuyé) leur façon de manger, entre autres. Les enfants, peut-être. Mais ça, il faut vivre avec ça. (Marie)

En somme, les besoins et problèmes prioritaires perçus par les TS participantes chez les clients immigrants pris en référence sont surtout rattachés à eux-mêmes ou encore, à leurs transactions avec leurs réseaux primaires. Dans l'ensemble, les rapports minoritaires-majoritaires et les politiques qui caractérisent leur situation semblent moins considérés par les participantes parmi les sources de problèmes des clients immigrants pris en référence. Selon le contexte, les processus de perception des besoins ressortant des entretiens avec les participantes ont trait aux catégories de problèmes ou besoins perçus et priorisés chez un client, aux risques et aux occasions perçus dans la situation du client, à des caractéristiques de la clientèle auprès de laquelle elles travaillent, aux caractéristiques des TS mêmes qui perçoivent ces besoins ou encore à leur propre cadre de référence. Ainsi, ce sont surtout des besoins comparatifs et normatifs qui seraient perçus chez les clients immigrants, peu importe leurs caractéristiques et les catégories de problèmes ou besoins priorisés chez eux. Des besoins comparatifs ont été perçus par les participantes chez tous les clients immigrants pris en référence. Ces besoins seraient perçus chez la plupart des clients immigrants. La perception des besoins comparatifs dont il a été discuté fait ressortir la prise en considération, par les participantes, d'un écart estimé entre ce qu'elles appellent la culture d'origine des immigrants et ce qu'elles conçoivent comme la culture du milieu d'accueil. La difficulté à communiquer en français conduit également les participantes à percevoir des besoins comparatifs chez les clients immigrants pour lesquels elles ont perçu un problème ayant trait au recours aux ressources et aux services. Des besoins normatifs sont également perçus chez pratiquement tous les clients immigrants. Les problèmes perçus concernant le soin des enfants ressortent comme particulièrement ciblés par une perception normative des besoins. De façon plus pointue, lorsque des besoins ou problèmes perçus à cet effet feraient ressortir des enjeux de sécurité, les besoins perçus seraient principalement normatifs. Une courte expérience de travail en tant que TS, au sein du secteur FEJ et auprès de clients immigrants récemment arrivés au pays, pourrait-elle aussi conduire à percevoir davantage de besoins normatifs? Cette idée se fondant sur le cas d'une seule participante, la question reste ouverte. Enfin, peu de besoins exprimés seraient perçus chez les clients immigrants, principalement chez les réfugiés récents chez qui des problèmes et besoins de ressources et de services ont été priorisés. Toutes les participantes ont perçu des demandes et démarches de la part de clients immigrants. Toutefois, ces démarches et demandes ne peuvent être comprises comme des besoins exprimés dans tous les cas. Dans la perception de la moitié de l'échantillon, elles ne remplissent pas les conditions de nécessité ou de désirabilité rattachées à la définition de besoin. Les besoins exprimés seraient davantage perçus auprès des clients demandant eux-mêmes de l'aide concernant des problèmes ou besoins relevant de l'ontosystème, entourant leur santé et leur bien-être. Ces demandes d'aide relatives à un besoin exprimé seraient rencontrées plus régulièrement par des TS qui travaillent auprès des jeunes âgés de douze ans et plus et de leur famille. Toutefois, une participante travaillant au programme en périnatalité et petite enfance perçoit également avec importance les besoins

exprimés chez les clients immigrants. Pour sa part, elle percevrait davantage de besoins exprimés chez les clients immigrants que le font généralement ses collègues en raison d'un regard différent qu'elle porte consciemment sur ces clients.

Les problèmes et besoins prioritaires chez les clients immigrants; la façon dont sont perçus ces besoins diffère-t-elle chez les clients immigrants et non immigrants? Sont-ils semblables? La section qui suit se penchera sur cette deuxième question soulevée par la recherche.

4.3 Similarités et dissemblances entre les besoins des clients immigrants et non immigrants

Cette deuxième question soulevée par la recherche s'intéresse aux perceptions des TS quant aux similitudes et aux différences entre les besoins des clients immigrants et non-immigrants. Les questions de la section D de la grille d'entretien (Annexe 1, Grille d'entretien) y sont rattachées. Contrairement aux portions d'entretien analysées dans la section précédente où des épisodes de services ont été discutés, ici, les TS étaient invités à se référer aux clients immigrants de façon générale. Cette fois encore, les TS ont autant discuté des problèmes que des besoins des clients immigrants bien que la question portait sur leurs besoins spécifiques. En prenant ce fait en compte, les données recueillies suggèrent de répondre à la deuxième question de cette recherche en s'intéressant à deux sous-thèmes. Il s'agit d'abord de la mesure dans laquelle les problèmes et besoins des clients immigrants ressemblent ou diffèrent, selon les participantes, de ceux des clients non immigrants. Ensuite, il s'agit de la qualité culturelle, conjoncturelle ou structurelle des problèmes ou besoins spécifiques qu'elles perçoivent chez les clients immigrants. Les sections qui suivent s'intéressent à ces deux facettes de la perception des participantes concernant la similitude ou la différence des besoins des clients immigrants et non immigrants.

4.3.1 Importance de l'écart entre les besoins des clients immigrants et non immigrants, selon les participantes

D'entrée de jeu, pour explorer le thème de la similitude ou de la différence perçue entre les besoins des clients immigrants et non immigrants, la question suivante était adressée aux participantes : « Pensez-vous que les familles immigrantes ont des besoins spécifiques? » Chacune des participantes y a répondu en expliquant sa position par rapport à la spécificité des besoins des clients immigrants et en l'illustrant spontanément par des exemples : « Bien, oui. Oui, entre autres pour le français » (Marie). Marie soutient que les immigrants ont bel et bien des besoins spécifiques et en soulève explicitement un exemple, rattaché à l'ontosystème d'une part d'entre eux. En offrant une réponse différente à la même question, une autre participante y va également avec un exemple à l'appui :

Des besoins spécifiques... Ici à [localité], je ne le sais pas trop. Bien oui, sûrement... Mais en même temps, je ne suis pas sûre que c'est comme ça qu'il faut voir l'affaire. Parce que je dirais justement qu'il y a comme [...] deux parcours. Parce qu'on a [...] des familles dysfonctionnelles, immigrantes ou pas, puis il y a des familles

fonctionnelles. [...] Quand tu es dysfonctionnel, tu es dysfonctionnel. N'importe quel pays d'où tu viennes, dysfonctionnel, c'est dysfonctionnel. (France)

Dans ce deuxième extrait en focalisant sur l'ontosystème des immigrants et leur microsystème familial, France exprime que selon elle, ces clients n'ont pas *a priori* de besoins spécifiques.

La perception de Marie et celle de France concernant la mesure dans laquelle les problèmes et besoins des familles immigrantes sont spécifiques ou semblables illustre les deux types de réponses obtenues auprès des participantes. France insiste surtout sur la similitude des problèmes perçus chez les clients, immigrants ou non. Elle soulève par ailleurs une variété de besoins spécifiques aux clients immigrants, mais elle les pose comme exceptions. Marie, pour sa part, exprime l'importance qu'elle attribue à la spécificité de certains besoins ou problèmes perçus chez une part des clients immigrants. Elle insiste par ailleurs sur le fait qu'elle refuse de distinguer *a priori* et en bloc les clients immigrants des non immigrants : « Ça dépend toujours », précise-t-elle. Les propos de sept des huit autres participantes les situent plus près de Marie. Pour sa part, Sylvie semble ne percevoir que très peu de besoins spécifiques aux clients immigrants, à l'instar de France. La figure 6 offre une illustration du positionnement des participantes sur un axe qui polarise la similitude et la différence entre les besoins perçus chez les clients immigrants et non immigrants.

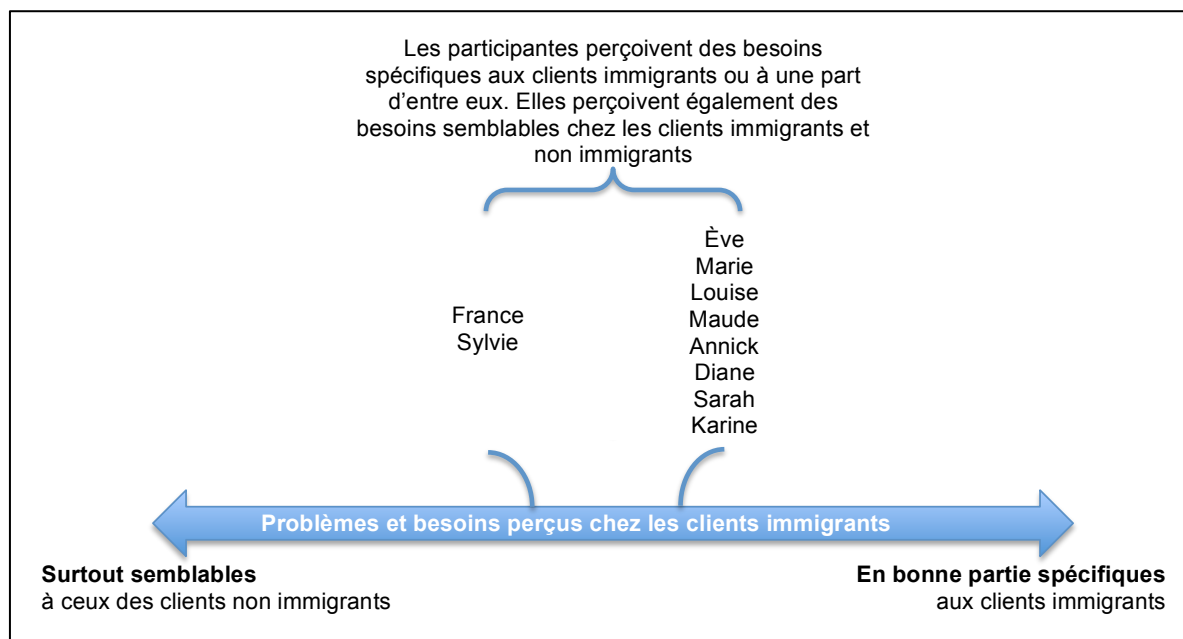


Figure 6 : Similitude ou différence des besoins perçus chez les clients immigrants et non immigrants

4.3.2 Nature des problèmes ou besoins spécifiques perçus chez les clients immigrants

Conformément à leur perception de la mesure dans laquelle les problèmes ou besoins des clients immigrants sont similaires ou différents de ceux des clients non immigrants, les participantes ont discuté avec plus ou moins de profondeur des besoins et problèmes spécifiques qu'elles perçoivent

chez les clients immigrants. Ces problèmes et besoins spécifiques perçus chez les clients immigrants par les participantes ont été regroupés en six catégories. Il s'agit des problèmes et besoins concernant : 1) les relations avec les réseaux primaires (réseau de soutien) ou secondaires (réseau social); 2) la langue; 3) les transactions avec les structures sociales; 4) l'accès ou le recours aux ressources matérielles ou économiques et l'accès à l'emploi; 5) le fonctionnement personnel et familial; 5) le racisme ou les préjugés. En outre, les problèmes ou besoins identifiés ont été qualifiés de culturels, de conjoncturels ou de structurels. Les problèmes et besoins ont été qualifiés de culturels lorsqu'ils ont été reliés à l'ontosystème de l'immigrant. Ils ont été soulevés en faisant référence à la culture de la personne immigrante ou à l'écart qui sépare cette culture de celle du milieu d'accueil. Les problèmes et besoins qualifiés de conjoncturels sont ceux qui ont été présentés en référence à des changements associés à la migration et qui ont un effet temporaire sur l'immigrant et les différents systèmes où il s'insère. Enfin, les problèmes et besoins qualifiés de structurels sont ceux qui ont été discutés en lien avec des facteurs sociaux macrosystémiques. Cette section présente les catégories de problèmes et besoins spécifiques perçus chez les clients immigrants par les participantes en s'intéressant à la qualité culturelle, conjoncturelle ou structurelle des problèmes et besoins qui y a été rattachée à partir de leurs propos.

Le tableau 8 présente les catégories de problèmes ou besoins spécifiques aux clients immigrants perçus par chacune des participantes des deux CSSS à l'étude. Le tableau indique également la qualité de problème ou besoin culturel (C), conjoncturel (T) ou structurel (S) qui ressort du sens donné par les participantes aux différents problèmes ou besoins rattachés à chacune de ces catégories. Certaines participantes ont pu percevoir plus d'un problème ou besoin spécifique aux clients immigrants pour une même catégorie. C'est ce qui explique que plus d'un qualificatif (culturel, conjoncturel ou structurel) soit inséré à l'intérieur d'une même cellule du tableau. Par exemple, Ève a relevé deux problèmes ou besoins spécifiques aux clients immigrants entourant leurs relations avec les réseaux primaires ou secondaires. Le premier est qualifié de culturel et le second, de conjoncturel. La dernière ligne du tableau indique le nombre de participantes à avoir discuté de chacune des catégories de problèmes ou besoins perçus comme étant spécifiques aux clients immigrants.

	TS	Relations avec les réseaux primaires ou secondaires	Langue	Transactions avec les structures sociales	Accès ou recours aux ressources matérielles ou économiques et emploi	Fonctionnement personnel ou familial	Racisme ou préjugés
CSSS-AD	Louise	S	T	T		S	S
	Karine	T	T			T	
	Sarah	S		T	T		S
	France	C	T		C-T	C	S
CSSS-VC	Ève	C-T	T	T	T		
	Annick	S	T	T	T		
	Diane				C-T		
	Marie	S	S	C ou S	S	S	
	Sylvie		T	T			
	Maude	C-T	T	T	T		
Échantillon	Participant·es en ayant discuté (n)	8	8	7	7	4	3

Tableau 8 : Catégories de problèmes ou besoins culturels (C), conjoncturels (T) ou structurels (S) perçus par les participantes comme spécifiques aux clients immigrants

Les problèmes et besoins spécifiques des immigrants, selon la perception des participantes dans l'ensemble, concerneraient d'abord les relations avec leurs réseaux primaires ou secondaires et la langue. Ils concerneraient aussi de façon importante les transactions avec les structures sociales, de même que l'accès ou le recours aux ressources matérielles ou économiques ainsi que l'accès à l'emploi. Une minorité de participantes a discuté de problèmes et besoins spécifiques concernant le fonctionnement personnel et familial perçus chez les clients immigrants. Enfin, des problèmes de racisme ainsi que des préjugés défavorables qui affectent spécifiquement les clients immigrants ont été discutés par la plupart des participantes du CSSS-AD.

4.3.2.1 Les relations avec les réseaux primaires ou secondaires perçus par les TS

Huit participantes sur dix ont soulevé le fait que les clients immigrants ont des problèmes ou besoins spécifiques qui ont été rattachés aux relations avec leurs réseaux primaires en priorité ou secondaires dans une moindre mesure. Ces problèmes et besoins peuvent être qualifiés de conjoncturels, culturels ou structurels dans une mesure comparable.

Le problème qualifié de conjoncturel en est un d'isolement social plus important, perçu chez les clients immigrants par Karine, Ève et Maude. « [...] l'isolement est plus grand, aussi. En lien avec la barrière de la langue. Veut, veut pas, ce n'est pas évident de se reconstruire un réseau. Ajoute à ça la difficulté de communiquer... » (Ève) Comme l'extrait qui précède en montre un exemple, toutes trois expliquent cet isolement social par le fait de ne pas maîtriser le français, qui caractérise une part des clients immigrants. Karine précise que les jeunes, puisqu'ils fréquentent

l'école, ont davantage d'occasions de parvenir à se refaire un réseau social que leurs parents, qui pour leur part font face à des difficultés d'insertion en emploi contribuant à faire durer leur isolement.

D'autres problèmes et besoins spécifiques entourant les relations avec les réseaux primaires ou secondaires peuvent être qualifiés de culturels. En ce sens, France et Ève ont mentionné que les clients immigrants, en lien avec les façons de faire auxquelles ils ont été socialisés avant d'immigrer, souhaiteraient tisser des liens plus serrés, plus informels avec des membres de la société d'accueil :

Tu sais, il n'y a pas de ghetto, ici à [localité]. Ça fait qu'ils se mélangent au travers des autres. Bien, je pense, en tout cas. C'est sûr que pour les [latino-américains], les gens qui viennent de pays chauds, ils trouvent le contact ici assez froid. Tu sais, ici, les gens sont dans leur maison [...]. Il y a peu de vie sociale dehors. Tu sais, comme eux, ils sont toujours dehors... C'est sûr qu'il y en a qui souffrent un peu de cet isolement-là. (France)

Dans l'extrait précédent comme dans celui qui suit, la culture des immigrants, relevant de leur pays ou région d'origine, apparaît comme un attribut qui joue un rôle déterminant dans leurs attentes déçues vis-à-vis les difficultés à retrouver des relations sociales semblables à celles qui prévalaient dans le pays d'origine :

Eux, ils ne voient pas la barrière nécessairement entre vie privée [et] vie professionnelle. [Aussi], je pense qu'il y a beaucoup de cultures [...] où les démonstrations d'affection, l'intensité des relations est plus importante, plus élevée. Tu aimes : tu aimes à deux cents pour cent! [...] Je pense qu'ils ont des déceptions, par rapport à ça. (Ève)

Enfin, différents problèmes et besoins entourant les relations avec les réseaux primaires ou secondaires ont été qualifiés de structurels. Qualifiés de problème structurel, les entraves à la circulation des personnes outre-frontières engendreraient des manques ressentis dans le réseau de soutien par les clients immigrants en particulier :

[...] bien souvent, les familles ont l'espoir de faire venir les autres membres de leur famille. Ce sont des démarches extrêmement difficiles, longues... On n'est pas un pays qui accueille facilement, je pense... Nos critères sont élevés... Nos frontières ne sont pas si souples. (Louise)

Au sujet de ces difficultés, Marie ajoute que l'absence de personnes importantes du réseau de soutien est ressentie par les clientes immigrantes tout particulièrement dans des moments de vie marquants. Elle souligne l'exemple de l'accouchement :

Quand une femme accouche, sa mère n'est pas là. Ses sœurs ne sont pas là... Ça, c'est quelque chose qui peut prendre beaucoup de place, puis qui peut beaucoup les affecter. Il y a quelques amis, mais ce n'est pas... comme ça aurait été. (Marie)

Les obstacles idéologiques posés aux clients immigrants qui souhaitent se recréer un réseau social incluant des membres de la société d'accueil représentent un autre problème perçu comme étant spécifique aux clients immigrants qui a également été qualifié de structurel. Aux dires de Sarah,

la culture du milieu de travail favoriserait le maintien à distance des immigrants et non-immigrants. Selon Annick, l'attitude des intervenants consistant à diriger les clients immigrants vers les organismes et associations d'immigrants ferait contrepoids à leur besoin spécifique de se recréer un réseau social constitué aussi de non-immigrants.

4.3.2.2 La langue

La difficulté à communiquer en français fonde une deuxième catégorie de problèmes perçus spécifiquement chez les clients immigrants par huit participantes. Si la difficulté à communiquer en français est employée pour expliquer des problèmes rattachés à d'autres catégories, la langue s'est imposée comme catégorie distincte de problèmes et besoins spécifiques aux clients immigrants perçus par les participantes. En effet, le problème de la langue a parfois été soulevé en lui-même, libre de liens avec les problèmes ou besoins rattachés à d'autres catégories. Une grande majorité (7) de participantes a tenu des propos conduisant à qualifier ce qui se rattache à la langue de problèmes et besoins conjoncturels. L'idée que l'apprentissage du français est un besoin en soi, spécifique aux clients immigrants et lié à la conjonction de la migration est exprimé par Karine : « La barrière de la langue, elle est là. Ce sont des gens qui doivent travailler fort, pour apprendre le français! » Pour sa part, Marie se pose en exception par ses propos qui tendent à qualifier de structurel le problème de langue. Elle critique le renvoi de la responsabilité de l'apprentissage du français uniquement aux immigrants. Aussi, comme le montre l'extrait qui suit, elle affirme que les ressources consenties à la francisation des immigrants par les structures sociales sont insuffisantes, ce qui affecte particulièrement les mères :

La francisation, c'est un besoin presque de base. Or, ils ont deux ans [de cours de francisation], hein! Ce n'est pas énorme! [...] pas assez! Et pour les mères, c'est encore plus difficile pour elles, avec les accouchements puis les responsabilités...
(Marie)

4.3.2.3 Les transactions avec les structures sociales

Les problèmes et besoins perçus par sept participantes comme étant spécifiques à cette troisième catégorie sont qualifiés de conjoncturels. Les besoins de « s'ajuster à un nouveau système » et d'en « comprendre le fonctionnement » ont été nommés par chacune. Les deux extraits qui suivent représentent bien les paroles des participantes qui se sont prononcées à cet effet : « C'est vraiment au niveau [...] des connaissances sur le système [...]. Par où je commence? Puis c'est dans tout, là! C'est de se loger, de se nourrir, éduquer nos enfants, les garderies, les démarches plus au niveau légal... » (Sarah) « Ça ne se présente pas, ça, chez les Québécois. Ils connaissent les normes, au Québec. Ce n'est pas pareil! » (Sylvie) Pour sa part, Marie soulève un problème qui peut être qualifié de structurel ou encore, de culturel en lien avec le besoin de s'adapter au fonctionnement des structures sociales :

Quand on demande aux mamans de se rendre par elles-mêmes à tel ou à tel endroit, puis que c'est l'hiver... [Elles], là, sortir de la maison en hiver, partir avec un bébé, puis marcher pendant des kilomètres... c'est trop demander. Elles ne peuvent pas fournir ça! (Marie)

En parlant du faible recours à des ressources communautaires qui offrent des services destinés aux personnes immigrantes, critique-t-elle l'adéquation de ces ressources aux besoins des clients immigrants ou souligne-t-elle un trait culturel qui caractérise ces clients? Les données recueillies ne permettent malheureusement pas de le préciser.

4.3.2.4 L'accès aux ressources matérielles ou économiques et l'accès à l'emploi

Lorsqu'il a été demandé, durant les entrevues, si les clients immigrants ont ou non accès aux mêmes ressources que les clients non immigrants, toutes les participantes ont souligné que c'est le cas, du moins en partie. Une majorité (7) a toutefois précisé que c'est le cas à certaines conditions. Quatre TS ont souligné des problèmes, pouvant être qualifiés de conjoncturels, qui compromettent l'accès des clients immigrants en particulier aux ressources ou à l'emploi. Ont été soulevées à cet effet les difficultés d'accès à l'emploi souhaité, en raison de la non-reconnaissance des acquis professionnels des immigrants travailleurs qualifiés, comme l'exprime France :

Pour les gens qui ont un diplôme, qui sont des gens instruits et tout ça, eux autres, ils sont obligés d'accepter une baisse de revenu et de statut social. Parce que nos corporations professionnelles ne les acceptent pas. Ça fait qu'eux autres, ils ont ce deuil-là à faire, puis ils trouvent ça difficile. (France)

D'autres problèmes et besoins rattachés à cette catégorie ont aussi été qualifiés de conjoncturels. Dans l'extrait qui suit, Maude explique qu'il peut être difficile, au départ, de trouver du travail lorsque le fonctionnement du marché du travail ici est moins bien compris par les immigrants récents :

[...] Comment ça fonctionne, le marché du travail, ici... Le système n'est pas clair pour eux. Tu sais, vraiment je pense que ça, c'est quelque chose qui est particulier aux immigrants. Surtout à leur arrivée, là. Après quelques années, habituellement, ça va beaucoup mieux, là. (Maude)

Ceci relie le problème de l'accès au marché du travail à un besoin rattaché à la catégorie des problèmes et besoins concernant les transactions avec les structures sociales discutées plus haut. En matière de problèmes structurels, l'insuffisance des ressources consenties pour l'aide à l'installation des réfugiés et l'impact de cette carence sur eux pendant les premières années est soulevée par Marie. Elle perçoit ce problème spécifique chez les réfugiés récents :

Ils ont le même revenu, hein, à l'aide sociale. Mais ils arrivent ici avec rien. C'est sûr qu'au départ, c'est le ministère [de l'Immigration] qui les équipe, mais les équipe au minimum. Ça fait qu'après ça, s'ils ont des enfants, tout manque... Non, au départ, ils n'ont pas accès aux mêmes ressources. (Marie)

Finalement, une part des problèmes et besoins spécifiques aux clients immigrants entourant le recours ou l'accès aux ressources matérielles et économiques ont été qualifiés de culturels. Le faible recours aux ressources est souvent mis de l'avant pour l'ensemble des clients immigrants dans le discours des participantes. Toutefois, un recours aux ressources perçu comme étant modulé par l'origine géographique a été souligné par Diane :

Bien, ce que je trouve particulier, mais ça, on voyait ça plus avec les Africaines, là. Pas les Birmanes. [...] Demander plus. Que les choses soient payées. Les effets scolaires, les camps de jour... Tu sais, c'est tout le temps, tout le temps des demandes. C'était... C'est la particularité chez les Africains. (Diane)

4.3.2.5 Le fonctionnement personnel et familial

Quelques problèmes et besoins ont été rattachés au fonctionnement personnel et au fonctionnement familial perçus comme spécifiques aux clients immigrants. Ils ont été inclus dans une même catégorie, puisqu'ils ont été présentés ensemble et partagent des causes communes dans le discours des participantes. Ces problèmes et besoins sont qualifiés de structurels, de culturels ou conjoncturels. Louise et Marie ont indiqué, comme dans l'extrait qui suit, que les motifs et le contexte dans lequel s'est déroulée la migration peuvent expliquer les problèmes psychosociaux qui affectent tout particulièrement les réfugiés.

As-tu été expulsé de ton pays? As-tu quitté en pleine nuit avec un minimum de trucs parce que ta vie a été menacée? [...] Ça fait une méchante différence, dans l'histoire de vie d'une famille qui arrive ici. Puis dans ce qui suit. Bien oui! [...] L'exil, comme tel, c'est quasiment un traumatisme en soi. (Louise)

Karine perçoit l'espoir, accompagné d'un malaise, qui serait ressenti par des parents immigrants, surtout en lien avec les défis auxquels les parents immigrants font face, dans la conjoncture de l'immigration, et ce quelque soit la catégorie d'immigration :

« J'ai-tu fait le bon choix de partir, puis de tout laisser, puis de repartir à zéro? » Souvent, ils vont dire : « je l'ai fait beaucoup pour mes enfants [...], puis je me rends compte que ce n'est pas évident [...] Alors qu'est-ce qui va arriver, pour mes enfants par la suite? » (Karine)

Finalement, France, qui dit surtout rejeter l'hypothèse d'un lien explicatif entre le fait d'être immigrant et des problèmes qui concernent le fonctionnement personnel ou familial soulève une exception. Il s'agit d'un problème affectant le fonctionnement personnel et familial qualifié de culturel. Elle soulève l'hypothèse selon laquelle les immigrants de certaines origines nationales sont plus que d'autres sujets à l'anxiété :

Il y a des familles [où], régulièrement, les mamans m'appellent. Puis je vois que c'est leur anxiété à elles plus qu'à l'enfant, là. Ça, ça revient. Ce petit bout-là. Est-ce que c'est propre à eux? Aux [latino-américains]? Ouais... Peut-être que oui. Puis tu vois, ça dépend peut-être des pays. (France)

4.3.2.6 Le racisme et les préjugés perçus par les TS en tant que problèmes spécifiques aux clients immigrants

Le racisme ou les préjugés fondés sur l'apparence ethnicisée constituent une catégorie de problèmes qui semble distincte des autres. Comme il l'a été mentionné plus haut, ce sont uniquement des participantes rattachées au CSSS-AD (3 parmi 4) qui ont soulevé des problèmes de cet ordre chez les clients immigrants. Il s'agit, dans tous les cas, de problèmes qualifiés de structurels. En effet, ceux-ci sont sous-tendus par des croyances et des attitudes qui contribuent

à maintenir des rapports sociaux inégalitaires entre des minorités *racisées* et une majorité affranchie d'attributs *racisants* ou favorisée par ces attributs. Les extraits qui suivent témoignent brièvement de la façon dont chacune des quatre participantes du CSSS-AD en a discuté. Sarah parle du racisme en tant que problème qui affecte la clientèle immigrante de façon générale et qui serait une attitude ayant été favorisée par l'arrivée rapide d'immigrants au sein d'une localité de Chaudière-Appalaches : « Je pense qu'il y a un genre de racisme qui peut [...] s'installer. Tu sais, à [localité], il y a quelques années, ça ne ressemblait pas à ça! Puis moi, j'ai entendu des gens dire qu'ils se sont sentis envahis. » Pour sa part, Louise discute des préjugés en tant qu'attitude favorisée par l'ignorance et le peu de contacts entre la population originaire d'une ville régionale et les immigrants :

Il y a des commentaires très peu tolérants [...]. Je suis tombée sur le dos... Des vieux termes, pas entendus depuis des siècles. Comme « le maudit *chintok* ». Ouais... Puis ça me fascine, parce qu'à [courte distance] d'ici, il y a plein d'immigrants! Le bassin de Sainte-Foy, là... les écoles, les immeubles à logement, tout ça... C'est complètement une autre réalité. (Louise)

Enfin, France propose que les attributs *racisés* d'une part des clients immigrants contribuent à leur réussite, alors que d'autres immigrants verraient leurs chances de réussite amoindries par d'autres attributs *racisés* : « Par rapport aux [antillais], je pense que les [latino-américains] vont mieux réussir. Le fait qu'ils soient blancs, aussi, ça joue, hein! Oui, ça joue. Je pense que oui. »

En somme, l'ensemble des participantes perçoit une part de problèmes ou de besoins qui concernent spécifiquement les clients immigrants tout en reconnaissant un bagage important de problèmes et besoins similaires chez les clients immigrants et non immigrants. La plupart d'entre elles perçoivent un corpus assez important de problèmes et de besoins spécifiques aux clients immigrants, ce qui n'est pas le cas de deux participantes qui insistent davantage sur l'absence de lien entre la migration et les problèmes vécus. Les problèmes spécifiques aux clients immigrants, ou à une part d'entre eux en fonction de leurs caractéristiques, perçus par les TS ont été regroupés en six catégories et qualifiés de culturels, conjoncturels ou structurels.

À l'issue de cette analyse, il est possible de souligner les différences interindividuelles entre les participantes dans la perception de problèmes et besoins spécifiques des immigrants et dans les niveaux du modèle interculturel systémique auxquels elles s'attardent principalement. En effet, une propension semble caractériser la plupart des TS à percevoir la spécificité des problèmes et besoins des clients immigrants en insistant sur leur qualité conjoncturelle (Ève, Sylvie, Annick, Maude et Karine) ou structurelle (Marie et Louise). La perception des problèmes et besoins spécifiques des clients immigrants par ces TS fait appel à l'attention spécifique qu'elles accordent aux nombreuses sphères d'insertion des clients immigrants et, concernant Marie et Louise, aux idéologies, aux politiques, aux lois et aux rapports minoritaires-majoritaires qui influencent leur situation. Pour sa part, France semble percevoir chez les clients immigrants davantage de besoins spécifiques de type culturel. De moindre importance que ceux qu'elle reconnaît comme distribués parmi l'ensemble de la clientèle, ces problèmes et besoins spécifiques sont attribués à des

facettes de leur ontosystème. Le racisme soulevé par France, à l'instar de deux autres participantes du CSSS-AD, en considérant un aspect du macrosystème, y fait exception.

Cette analyse permet finalement de faire ressortir les caractéristiques des clients immigrants chez qui des problèmes ou besoins spécifiques qualifiés de structurels, conjoncturels ou culturels sont perçus. Le problème structurel du racisme ou des préjugés semble concerner l'ensemble des minorités *racisées* de Chaudière-Appalaches. Les autres problèmes ou besoins qualifiés de structurels apparaissent souvent, mais non exclusivement, comme étant spécifiques aux réfugiés récents. Les problèmes ou besoins conjoncturels, pour leur part, concerneraient les immigrants récents, particulièrement ceux qui ne maîtrisent pas le français et qui sont peu accoutumés au fonctionnement des structures sociales du milieu d'accueil. Enfin, les problèmes ou besoins culturels concerneraient des immigrants caractérisés par leur origine géographique et dont la culture est perçue comme un trait qui les distingue et les distance de la majorité.

4.4 L'intervention sociale auprès des clients immigrants d'après les travailleuses sociales

Il était prévu de répondre ici à une troisième et dernière question spécifique, formulée comme suit : selon les TS du secteur FEJ des CLSC de Québec et Chaudière-Appalaches, le fait de travailler avec des clients immigrants engendre-t-il, ou non, des modifications de leurs interventions en raison de besoins différents? Cette question s'intéresse de façon particulière à l'influence de besoins spécifiques perçus chez les clients immigrants sur l'intervention sociale auprès d'eux. Or, les entretiens avec les participantes indiquent que le fait de se limiter à cette question conduirait à une analyse insuffisante de leur intervention sociale auprès de clients immigrants, laissant en plan des aspects importants qui y participent. Il est donc apparu nécessaire d'élargir le champ couvert par la question. Ce qui concerne l'intervention sociale dans cette recherche sera donc plutôt analysé en rapport à la question suivante : comment leur intervention sociale auprès des clients immigrants se construit-elle, selon la perception des travailleuses sociales du secteur FEJ des CLSC de Québec et Chaudière-Appalaches? Les portions des entrevues considérées ici correspondent aux questions portant sur l'intervention réalisée auprès de clients immigrants pris en référence (Annexe 1 : Grille d'entretien, questions 5 et 5.1 à 5.8) ainsi que sur les similitudes et différences entre l'intervention de clients immigrants et non immigrants (questions 14 à 18 de la grille d'entretien). Les trois sections qui suivent aborderont l'intervention sociale auprès de clients immigrants sous ses dimensions politique et professionnelle, intersubjective, puis épistémologique.

4.4.1 La dimension politique et professionnelle de l'intervention sociale auprès des clients immigrants

Au départ, cette recherche a postulé que les besoins spécifiques des clients immigrants étaient à l'origine d'interventions sociales réalisées auprès d'eux¹⁷. Les entretiens soutiennent en partie ce postulat, tel qu'il en sera discuté dans un premier temps. De façon surprenante, la recherche semble aussi indiquer que certains besoins perçus chez les clients immigrants seraient plutôt le produit des interventions sociales réalisées auprès d'eux. Il sera question de ces besoins découlant des interventions sociales auprès des clients immigrants dans un deuxième temps. Enfin, quelques participantes ont fait part de leur intervention sociale à l'échelle de l'exosystème et du macrosystème qui influence la situation des clients immigrants. La présentation de cette troisième facette de la dimension politique et professionnelle de l'intervention sociale clôturera cette section.

4.4.1.1 L'intervention sociale en fonction des besoins des clients immigrants

Le cadre politique et professionnel dont relève leur mandat semble structurer les interventions sociales des TS du secteur FEJ de façon courante. Les paragraphes suivants traiteront de la façon dont ceci est ressorti des entretiens réalisés avec les participantes dans deux cas de figure, où les besoins perçus chez les clients immigrants influencent l'intervention sociale auprès d'eux. Un premier cas de figure est celui où des besoins normatifs ont été perçus. Le deuxième est celui où l'ampleur et la complexité des problèmes perçus semblent inciter des participantes à délimiter leur champ d'action en s'en remettant au cadre professionnel et politique dont relève leur mandat.

L'intervention sociale qui suit la perception de besoins normatifs

Dans tous les cas où des besoins normatifs ont été perçus chez les clients immigrants pris en référence, les entrevues font ressortir que les participantes ont joué un rôle d'éducation auprès de leurs clients immigrants. Ainsi, le jugement quant à l'écart entre la situation d'un client immigrant et une norme définissant l'état souhaité pour l'ensemble de la clientèle conduit les participantes à expliquer ce qui est attendu et comment s'y conformer. C'est ce qu'illustrent les extraits suivants : « il faut leur expliquer les lois, il faut leur expliquer les règles » (France).

C'est beaucoup d'enseignement, pour développer les habiletés parentales. De travailler à ce que : « Tu sais [le bébé], il commence à bouger, à se promener... Là, si [bébé] dort avec vous, il peut tomber, ça peut être dangereux. Aimerais-tu ça avoir un lit pour enfant... une couchette? » Bien, au début, c'est sûr, il y a un petit peu de résistance au changement... (Marie)

¹⁷ Ceci s'exprimait notamment dans la version initiale de la troisième question spécifique de recherche: selon les travailleuses sociales du secteur FEJ des CLSC de Québec et Chaudière-Appalaches, le fait de travailler avec des clients immigrants engendre-t-il, ou non, des modifications de leurs interventions en raison de besoins différents?

Dans ce cadre, le mandat d'intervention sociale des TS peut être compris comme étant un moyen de favoriser l'insertion des clients immigrants à l'intérieur d'un cadre social structuré par des normes et des lois. Dans les cas où les clients immigrants n'acceptent pas de répondre aux attentes en matière d'ajustement aux lois et aux normes ou n'y parviennent pas, l'intervention sociale des TS semble s'orienter vers le contrôle social. Comme le montrent les propos de Sylvie, le recours à la coercition suit parfois des interventions plus préventives :

[...] On faisait de la prévention. [...] On s'est après ça rendu compte qu'il y avait encore des jeunes qui avaient été vus par la caméra. Et là, on a pu les identifier, ça fait qu'on a pu recagner aux portes. On a dit : « Là, regardez les photos. La prochaine fois, là, c'est vraiment (appuyé) la facture, que vous allez avoir. Ou une plainte ». Parce que... ça peut devenir du désordre. Courir, ou jouer dans le corridor, ça devient... ça enfreint le règlement de l'Office. Ça fait que là, on a réavisé les parents [...], pour s'assurer que ces gens-là ont bien (appuyé) compris. C'est quoi les règlements. Puis... il faut qu'ils encadrent leurs enfants. (Sylvie)

À la différence de ce qui ressort de l'extrait précédent, la plupart des participantes expriment un malaise, dont l'intensité semble variable, en lien avec la réalisation d'interventions orientées vers le contrôle social. L'extrait suivant montre comment une participante discute du malaise qu'elle ressent à imposer aux immigrants de se conformer à des normes ou à des lois :

On est là pour les aider, mais on est aussi là, des fois, pour les raisonner. Des fois. Je pense. Sur certaines choses que nous... on n'a comme pas le choix d'imposer. Tu sais, on n'impose jamais, comme intervenants, mais quand on touche à un enfant bien... des fois on n'a pas le choix là. Tu sais, il y a des enjeux de sécurité, de lois... (Sarah)

L'influence de l'ampleur et de la complexité des besoins perçus sur l'intervention sociale

Les besoins et problèmes perçus chez les clients ont été définis comme nombreux et complexes par plusieurs participantes. Aussi, la plupart d'entre elles ont perçu chez leurs clients immigrants une part importante de besoins qui leur étaient spécifiques et rattachés à leur qualité d'immigrants. Sur le plan des possibilités d'intervenir auprès de cette clientèle, toutes les participantes ont soulevé des limites inhérentes au cadre institutionnel dont relève leur mandat. Le manque de temps ressort en premier lieu. Au carrefour des besoins nombreux et complexes et des possibilités limitées dont elles disposent pour intervenir, huit participantes ont signifié qu'elles dirigeaient les immigrants vers d'autres ressources. Il s'agit d'une part d'autres corps professionnels à l'intérieur du CLSC où elles travaillent (psychologue; infirmière) et, d'autre part, d'organismes qui offrent des services aux immigrants de façon spécifique (Centre multiethnique [Québec]; Service d'aide à l'adaptation des immigrants et immigrantes [SAAI – Québec]; Comité d'accueil et d'intégration des immigrants [CAIDI – Nouvelle-Beauce]; Liaison Bellechasse [Bellechasse]; Alpha Koala [Québec] et autres organismes ou associations dont le nom n'a pas été précisé) ou non (Institut de réadaptation en déficience physique [IRDPP – Québec], maisons des jeunes [Québec] et ACEF Lévis-Lauzon). Selon Diane, le recours à des services externes devrait être encore plus grand qu'il ne l'est dans le contexte actuel, ce que favoriserait aussi la gestionnaire du programme dont elle relève. Les réfugiées dont l'arrivée est récente sont selon

elle trop systématiquement dirigées vers des intervenants sociaux à l'interne en contexte de périnatalité :

Ça, c'est la voie facile, de référer un client [...]. « Oui, mais là, c'est des nouveaux arrivants! Ce n'est pas nous (appuyé), qu'il faut que vous appeliez. Il faut que vous vous associiez au Centre multiethnique! » Tu sais! Ça, c'est plus dur, cette collaboration-là. Mais, on a une chef de programme qui envisage qu'on s'enligne vers ça. Pour bien les utiliser, les services. Parce qu'en fait, s'il y a un besoin qui est encore dans l'organisation [matérielle] puis l'installation [des réfugiés dans la première année de leur arrivée], ce n'est pas nous. (Diane)

Annick et Marie ont également mentionné que de façon spécifique, le travail auprès de clients immigrants demande souvent de travailler en concertation avec un nombre parfois important d'autres intervenants. Lorsqu'il a été demandé, durant les entretiens, ce qui avait selon elles été fait de particulièrement important dans le cadre d'une intervention réalisée auprès d'un client immigrant pris en référence (Annexe 1 : Grille d'entretien, question 5.6), elles ont souligné l'importance qu'a revêtu la concertation avec les partenaires et membres de leur équipe. Ces deux participantes, de même que Maude, ont pourtant mentionné manquer de temps pour se concerter avec les membres de leur équipe et les partenaires issus d'autres organismes. Ainsi, le cadre institutionnel dans lequel les participantes travaillent limiterait leurs possibilités d'intervention et contribuerait à la compartimentation des interventions sociales réalisées auprès de clients immigrants dont les besoins sont nombreux et complexes. Dans ce contexte, la concertation entre acteurs offrant des services sociaux et de santé constitue un moyen privilégié par les participantes pour favoriser la cohérence des interventions et le bien-être des clients immigrants. Ce moyen est promu par le cadre professionnel du travail social : « On fait le tour des ressources, on les connaît, et on travaille ensemble. C'est notre rôle aux TS d'arrimer tout ça, un peu » (Sarah). Toutefois, le temps de concertation est jugé insuffisant par trois participantes : « [...] on va se parler, des fois. Mais je veux dire, de vraiment prendre le temps de se parler de nos situations... de nos familles immigrantes... se faire une rencontre là-dessus... Non! » (Marie)

4.4.1.2 L'intervention à l'origine des besoins perçus

Les entrevues réalisées avec Annick, Ève, Diane, Marie, Sylvie, France et Sarah, qui travaillent toujours ou en partie en contexte de périnatalité et petite enfance, ont fait ressortir une relation bidirectionnelle entre les besoins perçus et l'intervention sociale réalisée auprès de clients immigrants.

Selon ces participantes, les besoins perçus par des intervenants du secteur de la santé en périnatalité (infirmières, nutritionnistes) chez les immigrants récents sont souvent des besoins que ces clients eux-mêmes ne ressentent pas. Puisqu'il s'agit de besoins normatifs perçus comme des besoins sociaux, ceci conduit les intervenantes en santé à référer les immigrants récents vers les intervenants sociaux de leur équipe. Cette idée s'exprime dans l'extrait suivant :

Souvent, c'est l'infirmière qui arrive puis : « Heille! Mon Dieu! Il y a des besoins sociaux, dans cette famille-là! » Ça fait que quand tu arrives là, eux autres, ils sont

là puis ils te regardent, puis ils ne comprennent pas nécessairement c'est quoi le besoin. Souvent, c'est ça, hein. (Annick)

Ainsi, les besoins sociaux perçus chez des immigrants récents en périnatalité peuvent être interprétés comme le produit des programmes sociaux déployés par les CLSC qui leur offrent des services dans une optique de responsabilité populationnelle. En ce sens, Marie et Diane vont jusqu'à dire que l'immigration récente, combinée à la grossesse, conduit généralement les parents immigrants vers les Services intégrés en périnatalité et pour la petite enfance pour les familles vulnérables (programme SIPPE). Une référence des mères immigrantes qui l'acceptent vers ce programme serait faite de façon quasi systématique par les infirmières et nutritionnistes qui offrent des services périnataux. Selon ces participantes, c'est parfois uniquement sur la base du fait qu'elles sont immigrantes que des femmes sont référées vers le programme SIPPE. Ceci conduit à comprendre que les besoins sont alors perçus en fonction de l'intervention sociale, puisqu'ils le sont en fonction de l'évaluation des besoins proposée par les institutions et programmes sociaux.

En retour, lorsqu'il y a intervention auprès de clients immigrants et que des besoins sont alors perçus chez ces clients, ces besoins sous-tendent l'intervention sociale des participantes auprès d'eux. C'est en cela qu'il est possible de parler d'une relation bidirectionnelle entre l'intervention sociale et les besoins perçus. Dans l'extrait qui suit, Sarah en fournit une illustration :

Ce sont des plans d'intervention en constante (appuyé) évolution. Souvent, on commence avec pas grand-chose et on y va très large, avec ces clientèles-là. Ça fait que souvent, ça va être : assurer le bon fonctionnement de la famille... Bon... de façon très générale, puis... On ajuste un peu nos objectifs à mesure qu'on identifie les besoins du client. [...] Puis dès qu'on a atteint un objectif, tu sais, ce n'est pas long qu'on en trouve un autre. (Sarah)

Pour sa part, l'entrevue avec Marie amène à comprendre que pour elle, l'intervention sociale est à l'origine des besoins exprimés qu'elle perçoit chez les clients immigrants. L'intervention auprès d'eux permet selon elle aux clients immigrants de formuler des demandes recevables à l'intérieur du cadre politique et professionnel de l'intervention sociale des TS. Ainsi, les besoins qu'ils expriment sont retenus dans un deuxième temps :

Au départ, ils ne demandent pas... [...] Là, maintenant, quand ils sont habitués à nous, tout à coup ils vont demander un petit peu plus. Après quelques années. Mais au début [...] ce n'est pas eux (appuyé) qui vont demander... [...] Maintenant, pas partout (hésite) ni tout le temps, mais... ils nous demandent, parfois. Mais ce n'est jamais abusif. (Marie)

Or, ceci implique du temps, limité par le cadre politique. Ceci implique également autre chose, de l'ordre de l'interaction entre l'intervenante et le client, qui sera discuté dans la section qui suit, concernant la dimension interactive de l'intervention sociale.

4.4.1.3 La défense des droits des clients immigrants et la négociation de la marge de manœuvre nécessaire à l'intervention auprès d'eux

Il était proposé, en adoptant un cadre d'analyse interculturel systémique, de chercher à repérer les portions d'entrevue où les participantes ont fait part de négociations avec les programmes et institutions ethnocentrés visant à proposer une intervention sur mesure auprès de clients immigrants. Ceci a permis de relever l'intervention dirigée par six participantes non seulement vers les clients immigrants, mais, aussi, vers des éléments de l'exosystème ou du macrosystème qui influencent la situation de ces clients ou vers les cadres politique et professionnel qui structurent le travail auprès d'eux. L'intervention dirigée vers ces systèmes implique l'adoption d'un rôle de défense de droits relevé avec insistance par trois participantes (Annick, Marie, Sarah) :

[...] c'est arrivé souvent qu'il ait fallu qu'on se débâte avec l'aide sociale, qu'il ait fallu qu'on écrive des lettres : « Je constate que oui, il y a des meubles, mais ils ont été ramassés dans la rue! ». Défendre les droits. Ça, moi je l'ai fait plusieurs fois, parce que l'aide sociale ne veut pas verser de sous. Ils disent : « Ils sont arrivés de leur propre chef, donc ils doivent avoir des sous ». (Annick)

On a un rôle aussi de défense de droits, dans certains cas. [...] On ne s'arrête pas à une demande [avec la CSST]. Puis souvent (appuyé), ce qu'on se rend compte, c'est qu'ils sortent de là dédommagés, quand on insiste. Puis quand ils savent qu'on est là [...]. Des fois, quand on est plus [+] là, on voit que c'est plus facile pour eux d'avoir ce à quoi ils ont droit. (Sarah)

Comme le souligne le dernier extrait, intervenir de façon plus intensive auprès de clients immigrants permettrait d'intervenir avec plus d'impact « autour » d'eux, à l'échelle de l'exosystème ou du macrosystème qui teinte leur situation. Ceci rejoint le point de vue des trois TS qui ont dit intervenir à cette échelle. Les trois personnes qui ont parlé de la défense de droits ont indiqué l'exercer auprès de personnes rattachées aux réseaux secondaires des clients immigrants ou aux institutions avec lesquels ils entretiennent des liens (exosystème) ou, encore, afin d'agir à la transformation de facteurs sociaux qui structurent la condition de ces clients (macrosystème). Les interventions auprès de l'exosystème sont dirigées vers des membres de la communauté, des institutions qui offrent des services sociaux, des services financiers ou du logement. Les interventions à l'échelle du macrosystème consistent à dénoncer le racisme ou la discrimination dont sont victimes des clients immigrants. En plus des trois participantes qui ont proposé des exemples de la défense de droits qu'elles exercent, France, Louise et Karine ont fait mention de leur intervention visant à mettre en doute les fondements de préjugés à teneur raciste et les pratiques discriminatoires d'institutions sociales. Aucune question de relance n'a toutefois permis de déterminer dans quelle mesure il s'agit pour elles d'interventions orientées vers la défense de droits.

L'intervention dirigée vers le cadre politique et professionnel qui structure leur propre intervention a pour sa part été repérée dans les entretiens réalisés avec trois participantes :

« Puis... je pense que je me suis un petit peu... pas battue, mais (hésitation)... Je les ai plus défendus dans mon CLSC qu'ailleurs » (Marie);

Tu sais, une rencontre d'une heure, souvent, c'est ce qu'ils nous demandent, là. 50 minutes à 60 minutes. Mais souvent, moi, avec mes [clients] immigrants, je prends plus de temps [...] En général, pour tout ce qui est démarches et tout ça, on prend le temps de... Et les rencontres souvent durent plus longtemps. Puis, le fait que ça soit souvent des clientèles soit [du programme Collectivement, agir pour le développement optimal des jeunes et des enfants] (CADOE), soit SIPPE, on a le droit de prendre plus de temps (appuyé). [...] Puis moi, je le justifie. Je suis très à l'aise avec ça. (Sarah)

L'intervention dirigée vers le cadre politique et professionnel ne vise pas nécessairement à changer ce cadre, mais à y maintenir des acquis, comme l'exprime Sarah dans l'extrait qui précède.

En somme, cette section discutant de la dimension politique et professionnelle de l'intervention sociale auprès des clients immigrants à partir des entretiens réalisés avec les participantes permet de constater que celles-ci y perçoivent un impact des besoins des clients immigrants. Le fait de percevoir des besoins normatifs chez des clients immigrants les amène souvent à emprunter un rôle d'éducation des clients immigrants. L'absence d'ajustement de clients immigrants au cadre légal ou normatif les conduit éventuellement, non sans malaise pour certaines participantes, à occuper aussi une fonction de contrôle social. Aussi, la complexité et l'ampleur des besoins perçus chez les clients immigrants les conduiraient vers des services compartimentés pour répondre à différents besoins. Les participantes qui interviennent dans ce contexte ont mentionné juger important le fait de travailler en concertation entre acteurs qui offrent des services à un même client immigrant. Elles ont toutefois indiqué qu'il est difficile de le faire par manque de temps. En s'intéressant à la dimension politique et professionnelle de l'intervention sociale des participantes auprès des clients immigrants, il a également été constaté que ces interventions conditionnent parfois la perception des besoins. Cela semble être le cas d'une façon particulière pour les interventions auprès d'immigrants récents en contexte de périnatalité. Dans ce contexte, l'intervention sociale apparaît à l'origine d'une part des besoins normatifs, comparatifs ou exprimés qui sont perçus chez les clients immigrants. Il a finalement été montré que l'intervention sociale des TS dépasse dans certains cas l'échelle de l'ontosystème et celle des réseaux primaires et secondaires des clients immigrants, où s'ancrent les besoins perçus spécifiquement chez eux. Parfois, cette intervention s'adresse également à des systèmes plus larges, mais qui ont un impact sur les clients immigrants eux-mêmes, ou encore au cadre politique et professionnel dont relève leur mandat professionnel en tant que TS.

4.4.2 La dimension intersubjective de l'intervention sociale auprès des clients immigrants

Cette section présente la dimension intersubjective de l'intervention sociale auprès des immigrants telle qu'elle a été analysée à partir du discours des participantes. Dans un premier temps, les spécificités perçues par les participantes de leurs interventions sociales auprès des

clients immigrants seront discutées. Ensuite, il sera question de la prise en considération des clients immigrants en tant que sujets ou objets de l'intervention sociale réalisée auprès d'eux par les participantes.

4.4.2.1 Spécificités de l'intervention auprès des clients immigrants

Les interventions auprès des clients immigrants ont surtout été ciblées comme spécifiques dans deux contextes. Le premier est celui où la communication en français pose problème pour les clients immigrants. Le deuxième est celui où l'intervention est réalisée auprès de parents de nouveau-nés. De plus, pour un éventail plus large de situations, l'analyse a fait ressortir un recours variable des participantes à la décentration, à la compréhension du système de l'autre et à sa considération pour l'intervention auprès de clients immigrants. C'est de ces trois aspects, relevant de l'intervention sociale en tant qu'action coconstruite sur mesure, que les paragraphes qui suivent discuteront.

L'intervention auprès de clients pour lesquels la communication en français pose problème

Les portions d'entrevues traitant des interventions réalisées auprès des cinq clients immigrants du CSSS-VC pour lesquels la communication en français pose problème ont fait ressortir le thème de l'interprétariat et ont mis en évidence ses impacts sur la dimension intersubjective de l'intervention sociale. Des interventions avec interprète ont été réalisées par Diane, Annick et Marie auprès de clients pris en référence. Pour sa part, Ève est intervenue auprès d'un client sans demander l'aide d'un interprète, mais explique que si c'était à refaire, elle y aurait probablement recours. En plus de ces participantes, Karine, et Sylvie ont discuté de l'impact de l'interprétariat sur leurs interventions auprès de clients immigrants. Chacune des six participantes à avoir abordé ce thème indique qu'il s'agit d'un moyen employé et apprécié avec réserve.

Si la participation d'un interprète facilite la communication en permettant l'échange d'informations par la parole, Annick, Marie et Ève ont précisé ne pas toujours y faire appel pour intervenir auprès de clients immigrants, malgré la barrière de la langue. Ceci s'explique d'une part par la difficulté d'avoir accès à des interprètes, ce qui a surtout été soulevé par les participantes du CSSS-VC. D'autre part, la connaissance du français de membres de la famille – souvent des enfants ou adolescents – participant aux interventions ou invités à y prendre part fait parfois en sorte qu'aucun interprète ne soit sollicité. Sylvie en particulier dit recourir aux enfants à titre d'interprètes, ce qui est « plus simple » dans la mesure où les informations à traduire « ne sont pas trop compliquées ». France explique quant à elle avoir joué le rôle d'interprète dans des contextes variés (interventions sociales, mais également en santé). Puisqu'elle maîtrise l'espagnol, au moment de l'arrivée d'une cohorte importante d'immigrants hispanophones sur le territoire du CSSS où elle travaille, il lui a été demandé de servir d'interprète. Elle a accepté ce rôle jusqu'à ce que les demandes en ce sens ne deviennent trop importantes : « [...] à un moment donné, j'ai dit à mon patron : "Là, il va falloir que vous en trouviez une autre, parce que là, avec la gang d'étrangers qu'on a là, je ne travaillerai plus moi là!" » (France) D'autre part, le fait de ne pas recourir systématiquement à des interprètes, disent Annick, Marie et Ève, s'explique aussi par la possibilité de relever les défis de communication avec les clients immigrants, malgré la barrière

de la langue. Leurs interventions ont alors recours à d'autres moyens que la parole : « on dessine » (Annick, Marie et Ève); « on accompagne plus » (Annick et Marie); « On prend tous les moyens » (Ève et Marie). Pour Marie, le fait de parvenir à se comprendre sans la participation d'un interprète, dans l'intervention auprès des clients pour qui la communication en français pose problème, constitue une réussite qu'elle souligne et utilise pour renforcer le sentiment de compétence chez les clients immigrants :

[...] dès que je peux [y] aller, sans interprète, je trouve ça comme... facilitant. Puis, je trouve que ça vaut la peine, même si c'est plus long. De vivre des réussites dans la communication... même si ce n'est pas fait parfaitement... Puis ça, je leurs dis, hein! Qu'ils y arrivent! (Marie)

En fait, selon ce que précisent Diane, Annick et Marie, même la présence d'un interprète ne résoudrait pas nécessairement les difficultés de communication en français. L'extrait qui suit fait état des critiques formulées à l'égard de la difficulté à traduire les informations observées par ces participantes chez certains interprètes :

Puis en plus, pour ce pays-là, on avait un interprète, mais qui ne parlait pas français. Il parlait à moitié l'anglais, à moitié le birman. Tu vois le genre! [Une] espèce de mélange, là. C'était très difficile. Ça fait que ça faisait des grandes entrevues, très, très laborieuses. (Annick)

En plus des difficultés liées au rôle de traduction des interprètes relevées par certaines, les six participantes qui ont parlé du thème de l'interprétariat ont souligné la difficulté à travailler avec un intermédiaire en intervention sociale. Ces six participantes soulignent que la présence de cet intermédiaire rend les interventions plus longues : « Ça fait que ce n'est pas facile d'intervenir, non plus. C'est long! Tu parles à l'interprète. Là, l'interprète redonne... écoute... redonne... » (Karine) Cinq d'entre elles mentionnent en plus que la présence de ce tiers fait écran à la communication, au lien interpersonnel entre elles et le client : « Un intermédiaire, ce n'est pas évident, en intervention, là... Ça fait que ça, c'est une barrière » (Karine). Comme l'indique Ève dans l'extrait qui suit, les difficultés associées à la présence d'un interprète dans l'intervention n'ont pas toujours la même ampleur en fonction des qualités de l'interprète : « L'interprète là, des fois c'est plus difficile qu'autre chose, là. [Ce] n'est pas toujours facile d'intervenir de cette façon-là, mais des fois ça peut aider. Ça dépend vraiment beaucoup de l'interprète » (Ève). Marie ajoute à ces considérations le fait que de son point de vue, l'appréciation de l'interprète par le client concerné est déterminant sur l'impact de sa présence dans le cadre de l'intervention. Dans la mesure où elle peut le faire, elle sollicite des interprètes en particulier pour prendre part à des interventions en fonction non seulement de leur compétence comme interprètes, mais aussi en tenant compte des clients concernés. Elle est attentive à cet effet au genre du client et de l'interprète, à l'âge de chacun et à des critères plus subjectifs. Elle considère des questions comme les suivantes :

Est-ce que le client et l'interprète se connaissent? C'est quoi, qu'ils ont, comme lien? Est-ce qu'ils se connaissent déjà? Ce n'est pas nécessairement quelque chose qui aide. Des fois oui... ça dépend. Est-ce [que le client] va être capable... va être à l'aise de dire ce qu'il voudrait dire librement si tel ou tel interprète est là? (Marie)

La spécificité des interventions sociales auprès des clients immigrants parents de nouveau-nés

Tel qu'il en été discuté en lien avec la dimension professionnelle et politique des interventions sociales, les immigrants récents, parents de nouveau-nés sont souvent dirigés vers les services d'une TS intervenant au sein d'une équipe en périnatalité et petite enfance. Il a été montré que les cinq participantes qui travaillent en contexte périnatal ne sont pas unanimes quant à l'ampleur ni à la nature des similitudes ou dissemblances entre les besoins des clients immigrants et non immigrants qui reçoivent leurs services. Par conséquent, il ne se dégage pas non plus de consensus quant aux spécificités des interventions réalisées auprès de ces clients. Il a tout de même été noté qu'Ève, Annick, Diane et Marie, qui travaillent en périnatalité au CSSS-VC, notamment auprès de réfugiés récents, ont insisté sur la spécificité des objectifs ou des moyens qui caractérisent souvent leur intervention sociale auprès de ces clients. Diane précise que ses interventions auprès de parents non immigrants comportent toujours un objectif qui entoure le développement des compétences parentales ou le lien parent-enfant. Or, elle observe que le travail réalisé auprès de réfugiés récents ne touche pratiquement jamais à ces objectifs, qu'elle désigne comme étant ceux du travail social. Par des démarches qu'elle réalise « pour » ou, au mieux, « avec » ces clients, ses interventions auprès de réfugiés récents visent principalement à favoriser leur accès à des ressources matérielles ou à des services. Diane indique qu'il en va de l'essentiel de son intervention auprès des réfugiés récents :

Auprès de ces familles-là, je ne fais pas, finalement, vraiment un travail de service social... [...] Avec les réfugiés, qui... surtout, là, les Birmanes, celles qui sont depuis longtemps dans les camps, c'est vraiment de l'accompagnement [...]. Démêler les papiers... [...] Je ne fais que du technique. Que du technique. (Diane)

Le caractère spécifique de ses interventions auprès des réfugiés récents est tel, pour Diane, qu'elle n'y perçoit pas occuper un rôle professionnel qui soit celui d'une TS. Elle est la seule à s'être exprimée en ce sens. Toutefois, Ève, Annick et Marie ont tout comme elle indiqué consacrer beaucoup plus de temps à accompagner les clients réfugiés récents dans des démarches qu'elles ne le font dans le cadre de leur travail auprès de non-immigrants. À ces quatre participantes s'ajoute Sarah qui, bien qu'elle ne travaille pas auprès de réfugiés récents, indique aussi consacrer davantage de temps à accompagner les clients immigrants dans des démarches susceptibles de répondre aux besoins prioritaires chez eux qu'elle ne le fait lorsqu'elle travaille auprès de clients non immigrants.

Il ressort en outre du discours de Marie, comme de celui de plusieurs participantes, que l'intervention auprès de clients immigrants n'est pas d'emblée spécifique parce qu'elle a lieu auprès d'immigrants. France, Diane, Karine, Sarah, Maude et Louise ont aussi à un moment ou l'autre mentionné ne pas intervenir de façon déterminée en fonction du fait qu'elles le font auprès de clients immigrants. Comme l'exprime Marie dans l'extrait qui suit, les besoins ou les caractéristiques spécifiques des clients, immigrants ou non, bénéficient d'une considération importante au moment de l'intervention, ce qui également été exprimé par les autres participantes. Chaque situation est évaluée « à la pièce » :

Moi, je fais en fonction du besoin de la famille. Ce n'est pas parce que c'est un Québécois ou un immigrant (ton agacé). C'est... s'ils présentent ce besoin-là... Si la personne québécoise, elle a un besoin... Moi, c'est la personne (appuyé). Ce n'est pas... Moi, ce n'est pas une question de... C'est une question de besoin, en fait. Puis oui, ça se peut que les personnes immigrantes, réfugiées, des fois elles aient des besoins qui demandent plus... Intenses. Mais ce n'est pas parce qu'ils sont... Tu sais! Tu comprends? [...] Je le lis par rapport aux besoins. À l'évaluation. [...] C'est tout. (Marie)

Des façons de faire systématiques auprès de clients immigrants ont quant à elles été mentionnées par Annick :

C'est systématique. Quand j'arrive avec des clients immigrants, je vérifie toujours s'ils ont reçu des papiers qu'il faut qu'on regarde ensemble. Comme ça, je n'arrive plus à la dernière minute, puis là : Wouh! Ils sortent un papier, puis c'est urgent. C'est souvent ça! Alors maintenant, c'est quelque chose que je vérifie toujours. (Annick)

La décentration, compréhension et prise en compte du cadre de référence de l'autre

Lors des entretiens, les questions suivantes ont été adressées aux participantes : Face à des personnes immigrantes, faut-il avoir des attitudes différentes, des façons de faire différentes? (Annexe 1 – Guide d'entretien, question 14); Comment décririez-vous la situation qui a le plus posé problème, ou bien des difficultés, que vous avez vécues dans le cadre de votre travail auprès de clients immigrants? (Annexe 1 – Guide d'entretien, question 17) Les réponses des participantes à ces deux questions ont souvent permis de relever une volonté de décentration des participantes vis-à-vis de leur propre cadre et l'importance qu'elles accordaient à comprendre le système de l'autre. Leur discours à ce sujet a aussi permis de comprendre la place qu'accorde chacune d'entre elles à la prise en considération du système de l'autre dans l'élaboration des interventions. En plus des réponses obtenues aux questions 14 à 17, les éléments discutés par les intervenantes en relation à l'intervention sociale réalisée auprès des clients immigrants pris en référence a fourni matière à l'analyse faite ici. La décentration, la prise en compte du système de l'autre et sa considération dans l'élaboration des interventions ont été appréciées pour chacune des participantes. Chacune a ainsi pu être positionnée relativement aux autres. La figure 7 qui suit présente la position de neuf des dix participantes sur l'axe de la décentration et de la prise en compte du système de l'autre dans l'élaboration des interventions sociales. Louise, pour sa part, n'a pu être incluse dans ce segment d'analyse, puisque les informations qui auraient permis de le faire sont insuffisantes. Ceci s'explique notamment par le fait que si elle a pu s'exprimer au sujet des besoins qu'elle percevait chez les clients immigrants parce qu'elle s'intéresse aux immigrants et à l'immigration, elle a rarement été amenée à intervenir auprès de clients immigrants.

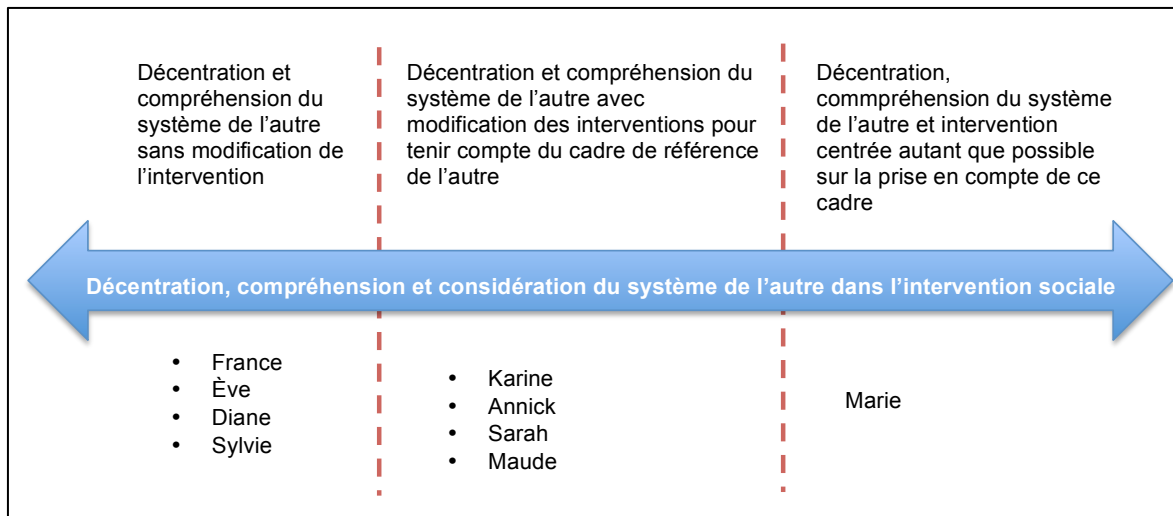


Figure 7 : La décentration, la compréhension et la considération du système de l'autre pour chacune des participantes

La première colonne regroupe quatre participantes qui, chacune, ont indiqué qu'intervenir auprès de clients immigrants les incite à prendre en considération un écart entre elles et ces clients quant à la manière de voir et de faire les choses. Cet écart perçu entraîne les participantes à enseigner aux clients immigrants à se conformer au cadre en vertu duquel elles interviennent et qui est le leur. Elles l'expriment comme suit : « Je pense qu'un plan d'intervention avec ces familles-là, c'est encore plus important. Pour clarifier, avoir un fonctionnement aussi en rencontre qui est clair : "Je viens, c'est une heure. Maximum". Ou "Je veux vous rencontrer seulement vous". » (Ève); « Parce que souvent, [...] dans les débuts, les immigrants ne comprennent pas nécessairement (hésite) ce qu'on leur dit. Tu sais, ils ont d'autres... cadres de référence. Ça fait qu'on explique un peu plus. On recadre plus. » (France) Le fait de situer Diane au sein de cette catégorie de participantes implique qu'une nuance soit faite. Si elle ne se montre pas favorable à l'ajustement des pratiques auprès de clients immigrants, elle indique devoir y avoir recours. D'abord, elle déplore devoir modifier le contenu d'un programme d'intervention pour pouvoir rejoindre les clients immigrants :

Par rapport aux immigrants, dans certains cas, c'est très adapté, dans d'autres, moins. [...] Comme si, quand on n'offre pas le programme SIPPE, on ne donne pas de services. [...] Ce qu'on dit, c'est : il faut le mettre au bon moment! Tu sais, moi, je suis toujours dans cette optique-là : c'est quoi le bon service, au bon (appuyé) moment, pour le client. (Diane)

Ensuite, dans l'intervention auprès d'immigrants qu'elle décrit comme musulmans extrémistes, elle dit regretter devoir faire un pas en arrière dans l'affirmation de ses valeurs personnelles et professionnelles d'égalité entre les hommes et les femmes :

(sopire). On donne l'information au conjoint. Ouais. On n'a pas le choix. On n'a pas le choix, puis même moi, bien... à un moment donné, je devais régler une démarche [...] avec eux, puis tout ça : Monsieur est venu tout seul. Il n'est pas venu

avec Madame. Hum [...]. Il y a comme un choc culturel! Et de valeurs. Parce qu'on sait [comment] au Québec, on s'est battues, là, pour la place des femmes, puis tout ça. [...] Là, c'est comme... On recrée ce qu'ils vivaient chez eux ici, là. Un monde à part... (petite pause). Ouais. Pour intervenir auprès d'eux. (Diane)

En ce qui les concerne, les participantes regroupées dans la deuxième colonne mettent en perspective leur propre cadre de référence, s'intéressent à comprendre celui des clients immigrants et tentent d'ajuster les interventions qu'elles réalisent auprès d'eux afin d'en tenir compte.

Maude souligne la nécessité d'adapter ses interventions aux réalités des immigrants : « Je trouve qu'il faut bien se monitorer, pour être bien capable d'accueillir différentes cultures. D'être capable d'intervenir, aussi, de s'adapter. Ça demande beaucoup d'adaptation. [...] D'être à l'aise, de bien s'adapter là... aux réalités des immigrants » (Maude). Karine affirme que « C'est l'ouverture d'esprit, qui fait que ça peut marcher ou non, souvent, hein. Parce que tu sais, c'est très différent de nous, des fois. Puis il faut savoir en tenir compte ». Annick va dans le même sens et laisse entendre que les TS seraient peut-être plus en mesure que d'autres professionnels, notamment les infirmières, de se décentrer, de comprendre et de considérer le cadre de référence des clients immigrants dans leurs interventions :

C'est ça le défi hein, c'est toujours de se dire : « bon, moi là je suis une Québécoise là, pars avec tes... tu ne peux pas rentrer avec tes repères là, quand tu rentres dans cette maison-là. Parce que là c'est... » L'infirmière, elle... je me souviens une fois. J'étais avec l'infirmière à domicile puis je me souviens, elle était de même (assise au bord de la chaise), puis elle me regardait de même (regard désespéré) (rires). (Annick)

Sarah soutient la même idée selon laquelle les TS seraient plus en mesure de comprendre et de s'ajuster à différentes façons de faire et de voir. Elle indique aussi que la prise en compte du cadre de référence de l'autre se fait non seulement dans l'action tournée vers l'autre, mais aussi, vers soi-même en tant qu'intervenante :

Nous les Québécois, on a le sentiment d'urgence qui est très rapide. [Eux], ils n'ont pas tous cette mentalité-là. Puis, comme intervenant, il faut apprendre à vivre avec ce malaise-là. À se dire : je me sens pressée, mais c'est mon problème à moi! À voir elle (appuyé), de quoi elle a besoin. (Sarah)

Enfin, Marie a été placée encore plus loin que les participantes regroupées dans le bloc précédent, vers la considération du cadre de référence de l'autre dans son intervention sociale, parce qu'elle a indiqué de façon appuyée, et à de multiples reprises comment elle construisait ses interventions en fonction des contraintes et des occasions perçues à même ce qu'elle comprend des systèmes qui caractérisent les clients immigrants. Le long extrait qui suit illustre bien le fait que pour elle, l'intervention auprès des clients immigrants prend leur cadre de référence en considération. Elle joue à cet effet un rôle de sensibilisation auprès d'autres intervenants de la santé et des services sociaux avec lesquels elle établit des collaborations, lorsque plusieurs intervenants travaillent simultanément auprès d'un même client :

Je pense que la sensibilisation a été importante... puis que tout le monde y mette un peu du sien. [...] Il y avait des tendances à vouloir décrocher. Je pense à l'[organisme partenaire], ils avaient tendance à se retirer. Parce qu'il n'y avait pas de demande. Alors Monsieur il... il ne collaborait pas comme ils auraient voulu. C'était complexe (appuyé) l'intervention auprès de Monsieur. Parce qu'il ne parlait pas français. Avec des interprètes. Puis... hey, c'était vraiment compliqué pour eux. Ça fait qu'ils avaient tendance à [dire] : « Bon... on va fermer! Il ne fait pas de demande... ». [...] Ça a aidé, vraiment, que tout le monde [les intervenants] reste... Puis ça a aidé la famille, je crois, sincèrement. [...]. Ces gens-là, ils sont tellement reconnaissants! Tellement! Tu sais, il faut que tu rentres, dans ce qu'ils sont. Il faut que tu comprennes qui ils sont. [Là, j'ai] comme été une zone tampon... Mais, ça, c'est à cause de toute l'approche d'*empowerment*, là. Où... il faudrait laisser les gens faire. Puis... c'est là qu'on ne fait rien, aussi, puis... Ça fait que moi, je pense que l'*empowerment*, il faut l'utiliser à bon escient. Puis, qu'il y a des moments où... quand c'est des personnes qui ont besoin qu'on prenne la main, qu'on aille faire des démarches avec eux, il faut (appuyé) le faire. Même si c'est plus demandant, plus exigeant puis qu'après, bien, des fois, il faut juste y aller sans tenir la main. Puis après ça bien, parce que là, ils l'ont fait... Mais tu sais, il faut peut-être le faire... quinze fois. Ça fait que c'est plus exigeant, comme façon de travailler. C'est ça... (Marie)

Dans l'extrait qui précède, Marie indique notamment porter un regard critique sur l'intervention sociale d'acteurs du système de la santé et des services sociaux peu portés à ajuster leurs façons de faire lorsqu'ils travaillent auprès de clients immigrants. À cet effet, elle se montre critique face aux approches d'*empowerment* qui valorisent l'autonomie individuelle. Cette démarche a également contribué à la situer dans une catégorie à part. En effet, des participantes placées dans les deux autres catégories ont à l'inverse souligné l'importance de favoriser le développement de l'autonomie individuelle chez les clients immigrants, tout comme chez les non-immigrants. C'est le cas de Karine, de Sarah et d'Ève.

Cette section s'est intéressée de façon générale aux interventions des TS auprès de clients immigrants en ce qu'elles portent de spécifique. À cet effet, les participantes ont souligné avoir recours à une prise de conscience des différences, principalement des différences culturelles, qui existent entre leur propre cadre de référence et celui des clients immigrants. Une part des participantes conçoit cette différence et tend à l'amoindrir en cherchant à imposer ou à influencer les clients immigrants afin qu'ils s'adaptent au cadre qui définit leur mandat. D'autres participantes, quant à elles, utilisent ce qu'elles comprennent du cadre de référence des clients immigrants pour moduler leurs interventions. Enfin, Marie, classée dans une catégorie à part, mise sur ce qu'elle comprend du cadre de référence des clients immigrants auprès desquelles elle intervient pour orienter son intervention auprès d'eux. Aussi, elle se montre critique face à l'importance accordée à l'approche d'*empowerment* individuel qui prévaut dans le système de santé et des services sociaux et qui, de son point de vue, n'est pas adaptée à l'intervention auprès de clients immigrants. Elle se distingue en ce sens des participantes des deux premières catégories, où certaines valorisent au contraire une telle approche. Partant des caractéristiques des clients, la spécificité des interventions auprès de clients immigrants a été relevée par les

participantes de façon particulière lorsqu'elles interviennent auprès de clients ayant de la difficulté à communiquer en français ou encore auprès de parents de nouveau-nés. Les interventions auprès de clients qui s'expriment difficilement en français les incitent à recourir à d'autres moyens de communication et, parfois, aux services d'interprètes. Ces services sont plus ou moins appréciés selon les cas et Marie indique tenir compte de différents paramètres objectifs et subjectifs pour choisir les interprètes qu'elle privilégie pour faciliter ses interventions. La qualité des services offerts par les interprètes est dite variable par les participantes qui y ont recours. Aussi, selon elles, la présence de tels tiers dans les interventions interfère dans leur relation avec les clients immigrants et rend l'établissement d'un lien plus ardu avec ces clients. La section qui suit s'ouvre d'ailleurs en discutant de l'importance de ce lien.

4.4.2.2 Les clients immigrants comme sujets ou objets de l'intervention

L'intervention sociale s'inscrit dans une relation humaine et en ce sens, les dix participantes ont parlé du lien qu'elles avaient souhaité ou qu'elles sont parvenues à développer avec les clients immigrants dans le contexte de leur intervention auprès d'eux. Maude souligne que selon elle, les clients immigrants auprès desquels elle intervient accordent aussi une très grande importance à l'aspect relationnel de l'intervention : « Je n'ai jamais eu ces discussions-là avec des familles québécoises. Je n'ai pas eu de familles québécoises qui portaient autant leur attention sur le lien. Ça n'est pas nécessairement arrivé (appuyé), tandis qu'avec eux, ce que je remarque, c'est que l'importance du lien est là. » (Maude) Sans nécessairement soutenir que l'importance du lien est plus grande chez les clients immigrants que non immigrants, sept autres participantes ont insisté sur l'importance qu'elles accordent à la confiance que leurs témoins les clients immigrants, qu'elles souhaiteraient susciter ou qu'elles déplorent ne pouvoir gagner. Les extraits qui suivent montrent des exemples de la façon dont s'expriment l'appréciation, les attentes ou les déceptions des participantes à l'égard de la confiance reçue des clients immigrants : « Je sens que j'ai créé un lien avec cette famille-là. Qu'on a une belle complicité, qu'ils me font confiance... » (Diane); « je dirais qu'on réussit généralement, quand même, à créer le lien. En tout cas, là, on prenait notre temps, puis les gens ont fini par nous faire confiance... » (France);

Les immigrants que moi j'ai connus [...], souvent, ils ont peur de déranger. [...] Puis c'est difficile aussi de comprendre, pour eux, notre rôle comme travailleurs sociaux. Comme CLSC. Parce qu'[ils] ne sont pas habitués, ils n'ont pas ça dans leur pays. Ça fait qu'ils peuvent être, des fois, méfiants. Là, ça se corse! (Sarah)

Ces trois extraits ont en commun de montrer la confiance dans le sens unique qui semble caractériser sa conception par au moins six des huit participantes à en avoir parlé. Marie semble pour sa part concevoir les liens de confiance développés avec des clients immigrants comme aboutissements de la confiance tant offerte que reçue :

Bien, c'est plus facile quand tout à coup, le français est là, puis que le lien est créé [...] trouve ça comme... facilitant. Puis, je trouve que ça donne confiance. D'être capable de... De réussir! De vivre des réussites [...]. On utilise tous les moyens [...]. On y arrive! Puis ça fait qu'on peut dire : bien oui! On a été capables! On l'a fait! Ça fait qu'on gagne dans la confiance. [...] Mais c'est long. C'est long. (Marie)

Comme Marie, lorsque Karine parle des interventions réalisées auprès des deux clients qu'elle a pris en référence, elle indique avoir développé un lien de confiance mutuelle avec les adolescentes venues la consulter et collaboré « avec » elles. Il est difficile de situer Sarah, une huitième participante à avoir parlé de l'importance de la confiance, quant à sa perception du lien de confiance dans la façon dont elle en parle, bien qu'elle parle d'une confiance mutuelle :

Quand tu ne comprends pas leur réalité... câline! C'est difficile de développer la confiance mutuelle. Mais là, en les comprenant, on dirait que je suis beaucoup plus à l'aise. Puis je me permets (appuyé) plus de poser des questions. Je me permets plus [...] de dire que je ne comprends pas! (Sarah)

Aucune demande de précision n'a été formulée durant l'entrevue avec Sarah à ce sujet, ce qui aurait été nécessaire afin d'accéder à sa compréhension du lien de confiance développé avec les clients immigrants.

Si l'analyse s'est intéressée de la sorte au lien de confiance bien que le cadre d'analyse ne le prévoyait pas, c'est que les entretiens ont permis d'établir un lien entre la réciprocité de la confiance et la co-construction de l'intervention. Marie et Karine ont insisté sur la réciprocité des liens développés avec des clients pris en référence. Comme l'illustre la figure 8, ces deux participantes ont discuté d'interventions auprès de clients immigrants pris en référence de façon à ce que ces interventions semblent avoir été coconstruites avec eux. Pour les quinze autres clients immigrants pris en référence par les huit autres participantes, l'intervention sociale discutée a fait ressortir leur faible participation dans l'élaboration des interventions.



Figure 8 : Importance du rôle accordé aux clients immigrants dans l'intervention sociale auprès d'eux

Comme l'illustre la figure 8, les entretiens réalisés avec neuf participantes font ressortir l'attribution fréquente d'un rôle très limité aux clients immigrants dans l'élaboration des interventions sociales visant à résoudre des situations problèmes auxquels ils font face. Ce serait notamment le cas des interventions discutées par chacune des participantes qui apprécie, attend ou regrette la confiance reçue ou non des clients immigrants auprès desquels elle intervient. De façon plus spécifique, chez quinze des dix-neuf clients pris en référence par les participantes durant les entretiens, il était surtout attendu d'eux qu'ils collaborent aux interventions en adoptant les moyens proposés par la TS dans le cadre de l'intervention. C'est sur cette

collaboration des clients immigrants que reposerait en bonne partie le succès des interventions, du point de vue des participantes. L'intérêt qu'elles portent à intervenir auprès de clients immigrants est également relié par les participantes à la mesure dans laquelle elles obtiennent la collaboration de ces clients aux interventions proposées. Ceci s'exprime dans les deux extraits qui suivent :

Elle appliquait ce qu'on lui proposait, puis ça fonctionnait [...]. Ça a donné des bons résultats. Parce que le jeune, il s'est bien récupéré. Et je souhaite qu'il continue là-bas, mais on n'a pas de pouvoir là-dessus. [...] Elle a été investie, là. Ça a été vraiment génial de travailler avec elle. Puis elle a fonctionné, elle a embarqué dans les plans d'intervention, elle était disponible, puis elle a fait beaucoup pour améliorer la situation avec son enfant, puis c'est pour ça qu'elle a réussi. (Sylvie)

[...] le couple était impliqué, puis c'est ça qui est drôle... avec leur perception justement, que les services professionnels c'est important, puis qu'on a comme une espèce de standing... Ils achetaient, là. Ça, c'était des clients acheteurs à 100 % là. Quand on proposait quelque chose, c'était comme : « Dieu le père vient de parler ». Ça fait que dans un sens, c'est agréable. Parce que pour l'intervention, c'est aidant. Ça fait des clients motivés. (Ève)

À l'inverse, l'absence de collaboration obtenue de clients immigrants engendrerait un moindre intérêt à travailler avec eux et nuirait à l'atteinte des objectifs visés par les interventions, comme l'extrait qui suit l'exprime :

Cette famille-là est collaborante. C'est intéressant. Parce que des fois, quand ils sont un petit peu plus extrémistes au niveau du musulman, ou euh... C'est... c'est un petit peu plus ardu, travailler, avec ces familles-là... Puis on n'est jamais sûrs de ce que ça peut donner, non plus. Ils disent oui, mais... dans les observations, ce n'est pas appliqué. Ça fait qu'on ne sait jamais... qu'est-ce qu'ils veulent. (Diane)

Un tel lien entre la religion musulmane, qui caractérise certains clients immigrants des deux CSSS, et les difficultés à obtenir leur collaboration aux interventions a été souligné d'une façon semblable par Karine, France et Sylvie.

Les deux clients immigrants auprès desquels Marie est intervenue semblent pour leur part s'être vus attribuer davantage d'espace pour déterminer leur rôle à l'intérieur de l'intervention sociale. Pourtant, comme l'indique Marie, ces clients n'étaient pas enclins au départ à exprimer leurs besoins. « Il faut un peu plus accompagner, au départ », souligne-t-elle. La co-construction de l'intervention avec ces clients ne prend donc pas la forme d'un dialogue sur les buts, objectifs et moyens d'intervention. En effet, tout comme les autres participantes qui travaillent dans une équipe en périnatalité et petite enfance auprès de réfugiés récents, Marie précise qu'il serait vain de compter sur un tel dialogue. Elle aussi soutient que ces clients « demandent très peu » et « ne savent pas trop, au départ, pourquoi on est là ». Toutefois, ses interventions se démarquent dans le sens où, à plusieurs moments, des démarches observées chez les clients immigrants ont été prises pour des besoins exprimés. Elle a considéré ces besoins dans l'élaboration de son intervention auprès des clients immigrants, même s'il s'agissait de besoins extérieurs au mandat en fonction duquel elle intervient. Il s'agit aussi, dans certains cas, de demandes auxquelles son

mandat l'empêche de répondre en utilisant les moyens qu'elle jugeait adéquats et qu'elle a tout de même empruntés. Cela s'illustre notamment dans l'extrait qui suit, où Marie témoigne de l'attention qu'elle porte au besoin de réciprocité perçu chez un client immigrant et de l'ajustement de son intervention en fonction de ce besoin :

Puis j'ai comme, à un moment donné, senti que c'était une façon d'entrer en lien [...]. Je sentais que dans ce cas-là, c'était correct d'accepter [les aliments qu'ils m'offraient]. Ça fait qu'il y a des fois où... oui, j'ai accepté. [Pour le client immigrant dont je t'ai parlé tout à l'heure], j'ai beaucoup travaillé dans ce dossier-là. [...] Je crois que pour eux, puis pour d'autres familles, [faire ça], c'est comme si c'est de l'ordre de la dignité. Tu sais, c'est comme si le lien est plus sain, [...] plus acceptable, ou [...], pour eux, plus... facile à vivre, si j'accepte [...]. (Marie)

Finalement, les interventions sociales réalisées par Karine auprès des deux clients pris en référence, dans la façon dont elle en a discuté durant les entretiens, représentent cas de figure particulier. Ces cas ne se positionnent pas dans une zone de nuance située à mi-chemin entre les deux pôles discutés précédemment, mais paraissent à la fois tirés vers chacun des pôles selon les membres de la famille immigrante considérés. Les deux clients immigrants pris en référence par Karine sont en effet des adolescents qui ont demandé des services et où l'intervention sociale réalisée s'est élargie à la famille de ces jeunes. Dans les deux cas, l'intervention de Karine a été coconstruite avec les jeunes, demandeurs de l'intervention, puis les parents ont été invités à prendre part à l'intervention. C'est une collaboration à des fins et par des moyens déterminés par leur enfant et Karine qui était attendue de la part des parents. Ainsi, dans la mesure où les interventions de Karine sont envisagées auprès des deux adolescents pris en référence, elles se comprennent comme des interventions coconstruites avec eux. Toutefois, en situant ces interventions comme réalisées auprès de familles immigrantes, il peut être compris qu'elles restreignent davantage le rôle des parents à celui d'objets de l'intervention.

La dimension intersubjective des interventions sociales des participantes auprès des clients immigrants a d'abord été analysée en ce qui concerne leurs aspects spécifiques. Ensuite, il a été question du degré d'implication attendu des clients dans la construction des interventions réalisées pour chercher des solutions aux situations-problèmes qui les concernent. Le travail auprès de clients ayant des difficultés à communiquer en français et l'intervention en contexte de périnatalité semblent avoir un effet sur la façon dont les participantes construisent leur intervention auprès de clients immigrants en particulier. Aussi, les participantes se montrent majoritairement ouvertes à mettre en perspective les différences et parfois, les inégalités qui caractérisent leur propre cadre de référence et celui des clients immigrants. Toutefois, la plupart tiendraient peu compte de ces différences ou inégalités dans l'élaboration des interventions. Aussi, ces mêmes participantes semblent davantage attribuer un rôle d'objets que de sujets de l'intervention aux clients immigrants. Ceci est notamment attribué au fait que dans la plupart des cas, c'est la collaboration aux interventions élaborées et proposées par les participantes qui est attendue des clients immigrants. L'atteinte des objectifs visés par les interventions, selon ces participantes, reposerait largement sur cette collaboration. La section qui suit se penchera sur la dimension épistémologique des interventions sociales auprès des clients immigrants. Ceci a été

envisagé afin de mieux comprendre les connaissances mobilisées et souhaitées par les participantes qui construisent ces interventions.

4.4.3 La dimension épistémologique de l'intervention sociale auprès des clients immigrants

La dimension épistémologique de l'intervention sociale auprès des clients immigrants a surtout été analysée en lien avec ce qui caractérise l'intervention spécifique auprès de clients immigrants ou auprès d'une part d'entre eux selon les participantes. Autrement, les entrevues n'ont pu parvenir à faire ressortir toute la variété des connaissances rattachées à la méthode générale d'intervention appliquée au travail auprès des clients immigrants. Ceci est le cas parce que les entrevues ne visaient pas à en faire l'inventaire. C'est peut-être aussi le cas parce que ces savoirs sont interpellés par la pratique courante des TS, peu importent les caractéristiques des clients, immigrants ou non, auprès desquels ils interviennent. Elles ont peut-être moins vu la pertinence d'en discuter dans le cadre de cette recherche portant sur un volet très spécifique de leur travail. Ainsi, dans un premier temps, il sera question des connaissances mobilisées de façon spécifique pour l'intervention auprès de clients immigrants. Dans un deuxième temps, il sera question de l'intérêt porté par les TS et de leurs demandes particulières entourant la formation à l'intervention auprès de cette clientèle.

4.4.3.1 Connaissances mobilisées de façon spécifique dans l'intervention auprès de clients immigrants

L'analyse des résultats fait ressortir l'importance de premier rang accordée par les participantes à l'expérience dans la constitution des connaissances spécifiques qu'elles mobilisent pour intervenir auprès de clients immigrants. En effet, neuf participantes parmi les dix rencontrées se sont exprimées à ce propos, bien que les questions de la grille d'entretien (Annexe 1) n'aient pas soulevé ce thème en particulier. Seule Louise, qui intervient dans un contexte où les clients immigrants font figure d'exceptions, n'a pas discuté des bases de l'intervention issues de l'expérience de travail auprès de cette clientèle. Comme il le sera montré dans les paragraphes qui suivent, c'est tant de la valeur de l'expérience collective qu'individuelle qu'il a été discuté par les participantes.

L'expérience collective mobilisée pour l'intervention auprès de clients a été discutée par Ève, Annick, Marie, Sylvie, Diane, France et Karine. Le rôle de la transmission des savoirs professionnels entre superviseur et stagiaire ou, autrement, entre professionnels chevronnés et novices a été discuté par cinq d'entre elles. Il s'agit de Sylvie, d'Annick, de France, de Marie et d'Ève. Trois participantes, soit Sylvie, Annick et Ève ont dit avoir bénéficié de l'expérience de leurs prédécesseurs. Elles ont retenu des façons de travailler auprès de clients immigrants dont elles ont discuté ou qu'elles ont observées chez d'autres TS expérimentés dans l'intervention auprès de clients immigrants tandis qu'elles débutaient. Marie a quant à elle indiqué apprécier pouvoir accompagner des stagiaires dans leur intervention auprès de clients immigrants. Ceci lui permet de transmettre des connaissances, mais, également, d'apprendre grâce au temps qu'elle consacre

alors à revenir sur sa pratique. Cette participante insiste d'ailleurs sur l'idée que l'échange entre professionnels joue un rôle clé dans la constitution des savoirs spécifiques et importants pour l'intervention auprès de clients immigrants. Sa perception rejoint en cela celle de Diane, de Karine et de France. Ces quatre participantes indiquent avoir appris à travailler auprès de clients immigrants ou permis à d'autres membres de leur équipe de le faire de façon importante par le moyen d'échanges entre collègues portant sur des situations particulières rencontrées dans le cadre de leur pratique. L'extrait qui suit en témoigne.

En tout cas [...] ici, [...] on travaille beaucoup en équipe : l'infirmière, l'éducatrice, l'orthophoniste, [...] et puis la nutritionniste. Ça fait qu'on se jase souvent. Puis des fois, on a des discussions... bon : « On a-tu cet obstacle-là pour telle, telle raison ? ». Puis de façon générale, tu sais, on... Maintenant, on fait la distinction entre ceux qui sont fonctionnels puis pas. Puis justement, de ne pas les laisser aller dans la track de, justement : « Bien moi, ça ne marche pas parce que je suis un étranger ». Ça fait que je pense que [...] les intervenants, dans notre équipe en tout cas, maintenant on est plus habitués. Puis on... [...] ne l'achète plus, cette explication-là. (France)

Si les discussions d'équipe constituent une source de soutien et de partage d'expérience qui permettent à leurs membres d'en tirer profit pour la pratique, il s'agit aussi d'un lieu où des préjugés, des idées reçues et des opinions quant aux personnes immigrantes circulent et font l'objet de conflits (divergences d'opinions exprimées) ou de désapprobation non dite. Louise, Maude, France et Marie ont parlé de l'existence de tels écarts entre leurs perceptions et celles de leurs collègues. Ceci invite à faire preuve de prudence avant d'attribuer une valeur de connaissance à des interprétations rattachées à l'expérience qui sont partagées mais non nécessairement consensuelles à l'intérieur d'un milieu de pratique. Il vaudrait peut-être mieux y référer en tant qu'interprétations partagées et, parfois, objectivées.

L'expérience individuelle en tant que source des connaissances utiles à l'intervention auprès de clients immigrants a été soulevée par Ève, Marie, Annick, Sarah et Karine. Le retour sur des interventions réalisées auprès de clients immigrants à une période relativement éloignée a conduit deux participantes à mentionner que l'expérience acquise, depuis, les conduirait à agir différemment ou à être plus à l'aise avec le déroulement des interventions : « Bien... c'est sûr que... j'ai un peu plus d'expérience, là... J'aurais certainement plus d'assurance à bien délimiter mon rôle, comme professionnelle, avec des clients comme eux » (Ève). L'extrait suivant poursuit dans le même sens :

C'était plus au début de ma pratique. Ça me mettait mal à l'aise quand j'arrivais, puis que là elle m'embrassait. Je n'étais pas pour la pousser! Mais en même temps [...] je me disais : « Hey, il me semble que je ne suis pas dans mon rôle de... ». Puis là, à cette heure, je me dis : « Regarde, c'est une autre clientèle, c'est autre chose, puis c'est comme ça, eux autres, les liens. » (Annick)

Pour leur part, Karine et Sarah ont parlé de l'apprentissage « sur le tas » fait « à [leurs] dépens » ou encore d'un apprentissage dont les clients immigrants ont fait les frais. Ces apprentissages non planifiés et issus de leur expérience individuelle sont ressortis comme singulièrement importants

dans la constitution de leurs savoirs relatifs à l'intervention auprès de clients immigrants. Ceci s'exprime avec force dans l'extrait qui suit :

[Karine] : Bien là, je saurais à quoi m'en tenir si ça revenait jouer, cet aspect-là de la loi de l'immigration! Parce que l'avoir su, on aurait agi différemment, oui. Ça, ce bout-là, j'aurais aimé... Ça aurait évité de... tu sais, d'ébranler toute une famille, aussi! Parce que tu sais, [elle] pleurerait : « Vous avez brisé mon rêve... Moi, je voulais m'installer au Québec, puis là on va peut-être devoir partir... » [Intervieweuse] : Et ce n'était pas votre intention, hein? [Karine] : Mais pas du tout! Mais pas du tout (très appuyé)! Euh... puis [elle] me dit : « On ne sait pas où on va rester... ». Puis c'est aussi financièrement. C'est des coûts... Énormément, pour eux, tous ces papiers-là, là. (Karine)

L'extrait qui précède témoigne de l'importance accordée par Karine aux apprentissages faits lors d'une intervention réalisée auprès d'une cliente immigrante. Cet extrait met aussi en perspective les conséquences importantes qu'elle relie au fait de ne compter que sur ses propres expériences pour acquérir les connaissances nécessaires à l'intervention auprès de clients immigrants. Comme il a été souligné plus tôt, bien que la plupart des participantes aient insisté sur l'importance de l'expérience en lien avec le développement des connaissances utiles à l'intervention auprès de clients immigrants, la valeur de connaissance mérite d'être attribuée avec prudence à ce qui est acquis dans le sillage de l'expérience. L'épistémologie socioconstructiviste où s'ancre cette recherche invite plutôt à les présenter en tant qu'interprétations subjectives.

4.4.3.2 Intérêt et demandes à l'égard de la formation spécifique pour l'intervention auprès de clients immigrants

Le thème de la formation reçue pour l'intervention spécifique auprès de clients immigrants a été abordé dans les entretiens avec neuf participantes¹⁸. Comme les sections suivantes en discuteront, il a d'une part été question de la formation reçue et, d'autre part, de la formation souhaitée en lien avec l'intervention auprès de clients immigrants.

La formation des travailleuses sociales spécifique à l'intervention auprès de clients immigrants

La formation spécifique reçue ou non pour l'intervention auprès de clients immigrants fait ressortir une distinction importante entre les participantes en fonction du CSSS qui les emploie. Chacune des participantes du CSSS-VC qui s'est exprimée sur ce thème dit avoir pris part à une formation concernant le profil des immigrants ou l'intervention sociale auprès d'eux. Quant aux participantes du CSSS-AD, les entretiens indiquent que ce n'est le cas d'aucune d'entre elles.

Les formations dont ont discuté les participantes qui les ont reçues apparaissent inégales en matière de durée (il en va de quelques heures à quelques jours) et variables quant au contenu. À ce propos, Ève et Annick ont indiqué que si les formations reçues abordaient plusieurs enjeux liés

¹⁸ L'entretien avec Diane a été d'une durée plus courte que prévu. Le thème de la formation auprès de clients immigrants n'a pu être abordé avec elle.

à l'immigration et à l'intégration sociale des immigrants, elles n'abordaient pas la question de l'intervention sociale auprès d'eux. La formation reçue par Ève consiste en un cours de premier cycle universitaire portant sur l'éducation en milieu interculturel. Elle dit en tirer bénéfice surtout pour comprendre les chocs culturels vécus dans le cours d'interventions réalisées auprès de certains clients immigrants :

Des questionnements par rapport à soi-même. À ses perceptions. De réfléchir à une situation où on a découvert qu'il y avait une norme culturelle qui était là, puis qui nous fatiguait. [...] C'était beaucoup par des réflexions. C'était quand même pertinent, le bout de réflexion que ça m'a amenée à faire... [...]. [Cette formation-là ne m'est] pas inutile, mais pas beaucoup plus [...]. Ça a amené, là justement un questionnement. Puis une introspection. Parce que, bon... on n'arrête pas de se le dire : comme intervenant, on est notre propre outil d'intervention. Ça fait qu'il faut connaître ses limites, ce avec quoi on est à l'aise, ce avec quoi on ne l'est pas... Il faut être conscient qu'il y a une différence culturelle s'il y en a une. (Ève)

Quant à Annick, la formation reçue lui a été offerte dans le cadre de son travail en tant que TS au CSSS-VC. Pour sa part, elle indique avoir peu retenu de cette formation, qui ne répondait pas à ses besoins concernant les connaissances souhaitées pour travailler auprès de clients immigrants : « L'intervention (appuyé), telle quelle, je me souviens que ce n'était pas là-dessus. C'était plus un portrait, là. De l'immigration [...] » (Annick) Pour leur part, Maude, Marie et Sylvie ont toutes trois reçu des formations spécialisées quant à l'intervention sociale ou à la psychothérapie auprès de clients immigrants. Elles ont précisé avoir reçu ces formations de la part d'organismes de la région de Québec, soit le Service d'aide à l'adaptation des immigrants et immigrantes (SAAI) et le Service d'aide psychologique spécialisée aux immigrants et réfugiés (SAPSIR), rattaché au département de psychologie de l'Université Laval. Maude et Sylvie, deux d'entre ces trois participantes, sont celles qui disent se sentir le mieux outillées par les formations reçues pour intervenir auprès de clients immigrants : « Ça fait que... ça nous donne des pistes. En tout cas, ça a été vraiment des belles formations. Et qu'on a appliquées aussi. » (Sylvie) Parallèlement à la formation qu'elle apprécie avoir reçue, Maude indique percevoir un manque d'adéquation des services sociaux offerts aux clients immigrants, ce qu'elle attribue à un manque de formation des intervenants. Heureusement, selon elle, la situation connaît actuellement des améliorations, puisque plus de formations sont offertes aux intervenants :

Notre système de santé et de services sociaux n'est pas adapté à une réponse aux immigrants. Je pense que certains intervenants sont peut-être plus ou moins formés, peuvent moins bien comprendre les problématiques aussi, donc... voilà. Mais je pense que c'est en amélioration, quand même. Nous, on reçoit plus de formation, puis... Ça va de mieux en mieux. On a le SAPSIR, à Québec, qui donne des formations au niveau interculturel [et] qui est très, très intéressant. (Maude)

Maude et Sylvie, de même que Marie, disent que ces formations leur ont notamment permis de mieux s'intéresser et de mieux comprendre certains aspects du parcours des clients immigrants avant leur arrivée au Québec et de connaître les services auxquels ils ont accès une fois établis ici.

En somme, ce sont les cinq participantes du CSSS-VC questionnées à ce propos et uniquement elles qui disent avoir reçu une formation abordant des aspects variables qui concernent les immigrants. Trois participantes seulement au sein de l'échantillon ont toutefois été formées plus spécifiquement pour l'intervention sociale auprès de clients immigrants. Ceci, indiquent-elles, leur permet de mieux s'intéresser au parcours migratoire de ces clients et de connaître les ressources et services auxquels ont accès ces clients. Deux d'entre elles disent se sentir bien outillées pour intervenir auprès de clients immigrants, en grande partie grâce à ces formations. En dépit de son expérience de travail importante auprès de clients immigrants et de l'appréciation qu'elle porte à la formation reçue à cet effet, Marie soulève qu'un manque reste à combler. Ceci conduit à s'intéresser, dans la section qui suit, aux demandes des participantes quant à la formation spécifique relative à l'intervention auprès de clients immigrants.

La formation souhaitée par les travailleuses sociales pour intervenir auprès de clients immigrants

Il a été demandé à huit participantes¹⁹ de préciser les thèmes essentiels qui devraient être abordés lors d'une formation portant sur l'intervention sociale auprès de clients immigrants pour qu'elle puisse leur être utile. Les thèmes soulevés seront présentés comme suit : 1) la culture des clients immigrants; 2) les lois qui encadrent l'immigration, les droits des immigrants ainsi que les ressources et services auxquels ils ont accès; 3) le parcours migratoire et les conditions de vie des immigrants et 4) les approches privilégiées pour l'intervention auprès d'eux. Outre les demandes touchant les thèmes de formation, la forme des formations a été discutée par quelques participantes. Ce dernier élément sera discuté à la fin de cette section.

Le tableau 9 place les participantes en lien avec les thèmes qu'elles souhaiteraient voir abordés dans le cadre d'une formation spécifique à l'intervention auprès de clients immigrants, de même qu'avec le format de formation ou d'accès à des conseils que privilégieraient celles qui en ont fait part.

¹⁹ Ce thème n'a pu être abordé dans les entretiens réalisés avec Diane et Sylvie, qui ne disposaient pas du temps qui aurait été requis pour le faire.

		TS du CSSS-AD				TS du CSSS-VC			
		France	Karine	Sarah	Louise	Ève	Annick	Marie	Maude
Thèmes de formation soulevés par les participantes	Culture des clients immigrants (6)	X	X	X		X	X		X
	Approches d'intervention (4)		X	X			X		X
	Lois, droits, accès aux ressources et services (3)	X	X		X				
	Parcours des clients immigrants				X			X	
Format de formation ou d'accès à des conseils privilégié	Conférence ou présentation (2)			X	X				
	Consultation (2)		X					X	
	Formation continue (1)							X	
	Outils (1)					X			

Tableau 9 : Thèmes et formats privilégiés par les participantes concernant la formation ou l'accès à des conseils pour l'intervention auprès de clients immigrants

Le thème de la culture a été soulevé par plus de la moitié de l'échantillon, soit par six participantes, en tant que sujet qu'il serait souhaitable d'aborder dans le cadre d'une formation portant sur l'intervention spécifique auprès de clients immigrants. Ève, Annick et Karine ont dit souhaiter mieux connaître la culture des clients immigrants quand aux origines variées des clients auprès desquels elles travaillent : « Tel groupe d'immigrants, dans tel pays, ils ont telles traditions... Tu sais, il y en a qui sont importantes à savoir [...] » (Ève) L'extrait qui suit poursuit dans le même sens :

[Pour] différencier les cultures. On parle d'immigrants. Voyons! Oui là, mais au-delà de ça, moi si je rencontre un Africain [ou] un Colombien, ce n'est pas pareil! J'aimerais ça moi, connaître [leur] univers. Puis, juste au niveau non verbal... Il y a des choses qui ne se font pas dans certaines cultures. On peut-tu le savoir? (Annick)

Pour leur part, Maude et Sarah ont dit sans plus de précisions qu'il serait intéressant de mieux comprendre la culture des clients immigrants. Quant à France, elle souligne qu'il serait impossible d'y aller « pays par pays », ce qui serait fastidieux. Elle indique qu'une formation permettant de mieux comprendre la « mentalité » des immigrants serait souhaitable pour les membres de son équipe qui entretiennent des préjugés à leur égard :

[Avoir] une idée de la mentalité des gens, puis [de] comment ils peuvent fonctionner [...]. Je pense que ça serait un besoin. Tu sais, parce que... Pour ne pas

qu'on saute aux conclusions en disant : « Ah! Les maudits immigrants, ils viennent vivre sur notre dos, là! » Parce que je l'entends, des fois. En général, ils peuvent comprendre. Ça prend un petit temps et... ça peut s'ajuster. (France)

Quatre participantes ont soulevé la pertinence de centrer la formation sur le thème des approches d'intervention à privilégier auprès de clients immigrants. Karine, Sarah et Annick indiquent qu'elles souhaiteraient être formées afin de savoir « comment intervenir » auprès de ces clients. Karine en exprime le besoin comme suit :

Je ne le sais pas si aujourd'hui c'est inclus dans le bac en travail social, parce que c'est vraiment une réalité qu'on a. De plus en plus, sur nos territoires, là! [...] Ça serait bien qu'on ait un peu le... comment... Parce qu'à Montréal, écoute, ça doit être quand même assez acquis, là! Mais voir, un peu, leur expertise! Comment eux travaillent. Ils ont une approche qui est peut-être différente un peu... qui est peut-être plus facilitante pour l'intervention vraiment précisément dans les familles immigrantes. [...] Parce qu'on y va vraiment avec notre bagage à nous, notre gros bon sens... On avance, mais on ne sait pas. (Karine)

Quant à Maude, elle indique qu'il serait souhaitable que davantage d'intervenants du système de la santé et des services sociaux soient formés à une approche d'intervention interculturelle comme celle dont elle a pu bénéficier.

Les lois qui encadrent l'immigration, les droits des immigrants en fonction de leur statut et les ressources et services auxquels ils ont accès forment un thème privilégié par Karine et France concernant la formation ou l'accès à des conseils pour l'intervention auprès de clients immigrants. Elles ont expliqué cet intérêt par les importantes difficultés rencontrées lors d'interventions auprès de clients qui faisaient face à des problèmes découlant de leur catégorie ou statut d'immigration. Au moment des entretiens, toutes deux ont indiqué qu'il était prévu qu'une telle formation ait lieu dans leur milieu :

Puis... prochainement... en tout cas, un jour, on va sûrement avoir une rencontre sur l'immigration. [...] On est vraiment démunis, là! [...] C'est quoi la loi de l'immigration? C'est quoi, les droits des gens [...], quand ils arrivent au Québec? Le peu de droits qu'ils ont. Puis c'est quoi, nous, comme intervention, qu'on peut faire. (Karine)

Louise, pour sa part, indique souhaiter mieux connaître les ressources et les services offerts aux clients immigrants. Les trois participantes à avoir mentionné souhaiter une formation sur ce thème sont employées par le CSSS-AD.

Le parcours des clients immigrants a été relevé comme thème d'intérêt pour une formation spécifique à l'intervention auprès de ces clients par les deux participantes qui n'ont pas fait mention de la culture des clients immigrants. Marie et Louise ont dit souhaiter mieux comprendre « par où sont passés » les clients immigrants avant leur arrivée au Québec et une fois arrivés ici. Ces deux TS, comme il a été mentionné plus tôt, se distinguent des autres participantes par la qualité structurelle qu'elles attribuent aux problèmes et besoins qu'elles perçoivent chez les clients immigrants. Leur intérêt, tourné vers une meilleure compréhension du parcours des clients immigrants, semble être en continuité avec leur perception des besoins des clients immigrants.

Enfin, cinq participantes ont fait mention non seulement du contenu qu'il serait souhaitable d'aborder dans le cadre d'une formation portant sur l'intervention auprès de clients immigrants, mais aussi du format qu'elles privilégieraient pour une telle formation ou pour l'accès à des conseils spécifiques. Une conférence ou présentation faite par des immigrants ou une association d'immigrants serait souhaitée par Louise et Sarah. Un service de consultation, auquel il est possible de recourir au besoin pour recevoir des conseils en lien avec des interventions en particulier, serait souhaité par Karine. Marie, qui a déjà accès à un tel service, indique ne pas y avoir recours par manque de temps : « je sais qu'on peut les appeler. Mais, dans le feu de l'action, ça ne m'est pas venu... de les appeler. Mais, peut-être que des gens appellent, puis consultent? Peut-être qu'il y en a... » Aussi, Marie, indique qu'elle privilégierait encore davantage avoir accès à de la formation continue, ce qui impliquerait également un ajustement de sa charge de travail. Ève mentionne aussi considérer la charge de travail lorsqu'elle parle du format de formation ou d'accès à des conseils qu'elle privilégierait. Pour sa part, elle précise que la formule privilégiée devrait se conformer au peu de temps disponible compte tenu de sa charge de travail. Elle estime donc qu'il lui serait préférable de disposer d'outils faciles et rapides à consulter offrant des informations relatives à l'intervention auprès de clients immigrants.

Cette dernière section du chapitre d'analyse a tenté de comprendre comment se construit l'intervention sociale des participantes lorsqu'elles travaillent auprès de clients immigrants. À cette fin, les dimensions politique et professionnelle, intersubjective et épistémologique de l'intervention sociale des participantes auprès de clients immigrants ont été discutées. Dans un premier temps, l'intérêt porté à la dimension politique et professionnelle de l'intervention sociale auprès des clients immigrants a permis de constater que les besoins perçus par les participantes chez les clients immigrants ont bel et bien, parfois, une influence sur leurs interventions. Il semble en être ainsi particulièrement lorsque les besoins perçus chez les clients immigrants sont des besoins normatifs, ce qui les conduit à jouer un rôle d'éducation et éventuellement, à occuper une fonction de contrôle social. Il semble en être de même lorsque les problèmes et besoins perçus sont complexes et nombreux. Ceci participerait à une compartimentation des services offerts à laquelle les participantes tenteraient, non sans peine, de pallier par la concertation entre intervenants gravitant autour d'un même client. Il a par ailleurs été constaté que ce sont parfois les interventions réalisées qui conditionnent la perception des besoins perçus chez les clients immigrants. Pour les cinq participantes qui interviennent en contexte de périnatalité, les interventions réalisées auprès de clients immigrants, qui demandent peu, font ressortir chez eux des besoins normatifs ou comparatifs qu'elles priorisent en retour dans leur intervention. Faisant exception, Marie indique que l'intervention sociale qui s'inscrit dans la durée constitue une occasion pour les clients immigrants d'exprimer des besoins qui peuvent par la suite être retenus et placés au centre de ses interventions. Dans un deuxième temps, l'intérêt porté à la dimension politique et professionnelle de l'intervention sociale des TS a finalement mis en lumière l'intervention de certaines TS à l'échelle de l'exosystème et du macrosystème des clients immigrants, où elles défendent leurs droits. Elle a aussi permis de prendre en compte l'intervention de certaines participantes à l'échelle du cadre politique dont relève leur mandat. Certaines participantes disent consentir des efforts afin d'élargir ou, du moins, de maintenir la

marge de manœuvre dont elles disposent et qu'elles estiment nécessaire pour intervenir adéquatement auprès de clients immigrants.

En s'intéressant à la dimension intersubjective des interventions sociales auprès de clients immigrants, les aspects spécifiques reconnus à ces interventions par les participantes ont d'abord été relevés. Le fait de travailler auprès de clients pour lesquels la communication en français pose problème ou en contexte de périnatalité et petite enfance conduit à des interventions auprès d'eux qui se distinguent de celles qui sont réalisées auprès de clients non immigrants. Aussi, de façon générale, les participantes ont relevé avoir recours à des attitudes de décentration et tenter de comprendre le cadre de référence des clients immigrants. Ceci ne les conduit toutefois pas nécessairement à tenir compte de ce cadre différent du leur dans le déroulement, et encore moins dans l'élaboration des interventions. Ensuite, le degré d'implication attendu des clients dans la construction des interventions réalisées pour chercher des solutions aux situations-problèmes qui les concernent a été analysé à partir des entrevues. Il a alors été montré que la plupart des interventions paraissent élaborées par les TS, qui semblent surtout souhaiter la collaboration de leurs clients. Seules deux participantes alloueraient une place importante aux clients immigrants ou à une part d'entre ces clients dans la construction des interventions qui les concernent.

Enfin, l'intérêt porté à la dimension épistémologique des interventions sociales auprès des clients immigrants a permis de mieux comprendre les connaissances mobilisées et souhaitées par les participantes. Elles sont peu nombreuses à dire détenir une formation spécifique à l'intervention auprès de clients immigrants. Celles qui détiennent un tel bagage travaillent au sein du CSSS-VC. Le rôle des connaissances qui concernent la méthode générale d'intervention, mobilisées par les participantes dans leur intervention auprès d'immigrants, n'a pu être analysé par cette recherche. La recherche a toutefois permis d'indiquer que les savoirs d'expérience constituent, du point de vue des participantes, la principale assise de leur travail auprès de clients immigrants. Ces savoirs d'expérience, qu'ils soient collectifs ou individuels, sont diversifiés. L'inventaire n'a pu en être fait. Cependant, une réserve a été énoncée par rapport cette catégorie de savoirs. Les éléments qu'il serait attendu d'identifier comme savoirs d'expérience méritent en effet d'être considérés comme tel avec prudence. C'est le cas notamment parce que les expériences d'intervention sont collectivisées entre professionnels intervenant au sein d'équipes où circulent des interprétations conflictuelles à propos de l'intervention auprès de clients immigrants. Les perceptions concernant l'intervention auprès de clients immigrants, issues de l'expérience collective ou individuelle ne devraient donc pas systématiquement être comprises comme des connaissances, au sens de connaissances construites socialement, à ce sujet. En effet, ces perceptions, ces interprétations subjectives ont été discutées avec des individus en particulier sortis de leur contexte. Enfin, les participantes à la recherche ont montré un intérêt pour des formations ou l'accès à des conseils pour l'intervention auprès de clients immigrants. Des formats de formation ou d'accès à des conseils, adaptés au contexte d'intervention ou demandant un ajustement de ce contexte, ont été suggérés. Quant au contenu privilégié, le thème des approches préconisées pour travailler auprès de clients immigrants a été soulevé par quelques-unes. Le cadre légal qui structure la condition et les droits des immigrants est un thème de formation souhaité par des participantes du CSSS-AD. Il s'agit de participantes qui ont connu des difficultés importantes lors d'interventions

réalisées auprès de clients faisant face à des problèmes associés à leur statut ou catégorie d'immigration. L'intérêt porté à la culture des clients immigrants, comme thème de formation, a été souligné par plusieurs participantes. Y font exception les deux TS qui ont surtout perçu un caractère structurel aux problèmes et besoins des clients immigrants. Ces participantes se montrent plutôt intéressées par le thème du parcours des clients immigrants.

4.5 L'influence des besoins perçus chez les clients immigrants sur l'intervention sociale auprès d'eux

Ce chapitre d'analyse se conclut ici en tentant de répondre à la question principale soulevée par la recherche : comment les besoins perçus chez les clients immigrants par les TS du secteur FEJ des CLSC de Québec et Chaudière-Appalaches influencent-ils l'intervention sociale auprès d'eux? Ce sont des constats rattachés aux trois questions spécifiques posées par la recherche qui seront mis à profit pour le faire. Il sera donc question des sphères d'insertion des clients immigrants concernés par les besoins perçus chez eux, des processus de perception de ces besoins et des besoins spécifiques perçus chez les clients immigrants. Chacun de ces thèmes sera mis en relation avec ce qui s'y rattache sur le plan des interventions sociales, lorsque des liens en ce sens peuvent être relevés des résultats de recherche.

4.5.1 Les sphères d'insertion des clients immigrants concernées par les besoins perçus et ciblées par les interventions

Les besoins et problèmes prioritaires perçus par les TS participantes chez les clients immigrants pris en référence sont surtout rattachés à ces clients eux-mêmes ou encore, à leurs transactions avec leurs réseaux, principalement primaires et, dans une moindre mesure, secondaires. Ceci se reflète en partie dans les interventions sociales, qui se tournent principalement vers l'intervention auprès des clients immigrants eux-mêmes ou encore, de leurs réseaux primaires. L'intérêt porté par les participantes à l'ontosystème des clients immigrants a fait ressortir, de façon inattendue, la place qu'elles accordent au rôle joué par la religion des clients immigrants lorsqu'il s'agit de personnes musulmanes. Ceci se traduit dans leurs interventions par une difficulté rencontrée à obtenir leur collaboration jugée importante et nuisible à l'atteinte des objectifs visés. En plus d'intervenir couramment auprès des immigrants eux-mêmes et de leurs réseaux primaires, une part des travailleuses sociales rencontrées a souligné qu'elles intervenaient sur un spectre plus large de systèmes, notamment à l'échelle sociale et politique. Elles ont discuté d'interventions de défense de droits réalisées sur le plan de l'exosystème et du macrosystème des clients immigrants qui ont un impact sur ces clients. Selon ces participantes, la défense de droits porte des fruits dans la mesure où l'intensité des interventions est particulièrement soutenue. Une part de participantes a également souligné être intervenue sur le cadre politique dont relève leur mandat. Ces interventions tournées vers leur employeur visent à améliorer ou, du moins, à maintenir les conditions nécessaires qui leur permettent de tenir compte de la particularité de clients immigrants et de répondre à leurs besoins.

4.5.2 Les processus de perception des besoins et les interventions qui en découlent

Ce seraient principalement des besoins comparatifs et normatifs qui seraient perçus chez les clients immigrants, peu important leurs caractéristiques et les catégories de problèmes ou besoins prioritaires chez eux.

Lorsque des besoins normatifs sont perçus, plusieurs participantes ont indiqué adopter un rôle d'éducation dans leur intervention auprès de clients immigrants. Le jugement quant à l'écart entre la situation d'un client immigrant et une norme définissant l'état souhaité pour l'ensemble de la clientèle conduirait les participantes à expliquer à ce client ce qui est attendu de lui; à lui enseigner comment s'y conformer. En l'absence de résultats jugés satisfaisants, l'intervention sociale des TS semble s'orienter vers le contrôle social des clients immigrants. La majorité des participantes expriment qu'elles ressentent un malaise dans de pareilles situations.

Des besoins comparatifs ont été perçus de façon importante chez les clients immigrants pris en référence. La perception des besoins comparatifs dont il a été discuté fait surtout ressortir la prise en considération, par les participantes concernées, d'un écart estimé entre ce qu'elles appellent la culture d'origine des immigrants et ce qu'elles conçoivent comme la culture du milieu d'accueil. Ces besoins comparatifs peuvent être mis en lien avec l'attitude de décentration et les tentatives de comprendre le cadre de référence des clients immigrants. Ces attitudes sont préconisées par chacune des participantes pour l'intervention auprès de cette clientèle, selon ce qu'elles ont partagé dans le cadre des entretiens. Aussi, le fait que plusieurs participantes s'intéressent à l'écart culturel qui les distingue des clients immigrants se reflète dans la demande qu'elles ont formulée à l'égard d'une formation adaptée. Pratiquement toutes les participantes de l'échantillon souhaiteraient en effet bénéficier d'une formation ou accéder à des conseils ayant trait à la culture des immigrants. En plus de l'écart culturel, la difficulté à communiquer en français d'une part des clients immigrants conduit chaque participante travaillant auprès d'immigrants concernés par cette difficulté à percevoir chez eux des besoins comparatifs. Ces difficultés à communiquer en français donnent parfois lieu au recours aux services d'un interprète pour l'intervention. Pour France, cette difficulté, qu'elle a rencontrée chez les premières cohortes de clients immigrants du CLSC où elle intervient et requérant une diversité de services sociaux ou de santé, l'a conduite à jouer elle-même un rôle d'interprète. Le recours aux interprètes, qui affecte la dimension intersubjective de leurs interventions, fait l'objet d'une appréciation nuancée et de réserves importantes de la part d'intervenantes qui se sont exprimées sur ce thème.

Peu de besoins exprimés par les clients immigrants semblent retenus par les participantes. Ceci s'avérerait particulièrement exact lorsqu'elles travaillent auprès de réfugiés récents chez qui elles ont priorisé des problèmes et besoins ayant trait à l'accès ou au recours aux ressources et services. Pourtant, la plupart de ces participantes mentionnent avoir entendu des demandes ou observé des démarches de la part des clients immigrants qui disaient ou semblaient alors souhaiter obtenir quelque chose. Contrairement aux besoins perçus et retenus pour l'intervention, ces démarches et demandes ont été perçues comme étant difficiles à comprendre, farfelues, infondées ou mal hiérarchisées, masquant des besoins « réels ». Ces démarches et demandes apparaissent comme des choix que les TS remettent en question en fonction de leur propre cadre de référence. Le fait

que plusieurs demandes ou démarches de réfugiés récents, mais aussi d'immigrants rattachés à d'autres catégories, ne leur apparaissent ni souhaitables ni nécessaires se reflète dans la dimension intersubjective de l'intervention des participantes auprès d'eux. Ainsi, si la décentration et l'intérêt porté au cadre de référence des clients immigrants ont été relevés chez plusieurs participantes, une seule indique élaborer ses interventions en y considérant avec importance les différences et inégalités qui la distinguent des clients immigrants. De plus, la perception négative des démarches et demandes des clients immigrants qu'ont les participantes peut être associée à leur conception du lien de confiance et à la participation au processus d'intervention qui semble attendue de ces clients. L'ensemble des participantes insiste sur l'importance du lien de confiance dans l'intervention auprès de clients immigrants. Cette confiance leur permet notamment de compter sur la collaboration des clients immigrants dans les interventions qu'elles leur proposent. Cette collaboration jouerait tant sur l'intérêt des participantes à intervenir auprès de clients immigrants que sur la possibilité d'atteindre les objectifs visés par les interventions qu'elles proposent aux clients immigrants. Pour la plupart des participantes, la participation souhaitée des clients immigrants au processus d'intervention paraît se limiter à cette collaboration. Marie, pour sa part, mise davantage sur l'intervention en fonction de besoins exprimés par les clients immigrants même lorsqu'il s'agit de réfugiés récents. Selon elle, ces besoins s'expriment avec le temps. Dans la durée, l'intervention permet à ces personnes d'acquérir une connaissance du cadre qui structure les services reçus. Ainsi, selon Marie, lorsqu'ils sont soutenus en ce sens, les réfugiés récents formulent davantage de demandes qu'il est possible de prioriser pour la suite de l'intervention. Ce sont ces demandes qu'elle cherche à susciter et c'est ensuite à partir de ces demandes qu'elle semble souvent construire les interventions réalisées même avec les réfugiés récents. Quant à Karine, qui travaille auprès d'adolescents et de leur famille relevant d'autres catégories d'immigration que celle des réfugiés, les interventions dont elle a discuté semblent coconstruites avec les adolescents à partir des besoins qu'ils ont exprimés. Ces interventions semblent toutefois élaborées sans la participation de leurs parents. La faible collaboration obtenue de leurs parents aurait nui, selon cette participante, au dénouement des situations-problèmes rencontrées par les adolescents immigrants qu'elle a pris en référence pour les entretiens.

4.5.3 Les interventions associées à la perception de besoins spécifiques des immigrants

Sylvie et France se sont démarquées du reste de l'échantillon sur le plan de la similitude ou de la dissemblance perçue entre les besoins des clients immigrants et non immigrants. Les entretiens réalisés avec elles indiquent que chez les clients immigrants, elles perçoivent surtout des besoins semblables à ceux des clients non immigrants. Les autres participantes semblent quant à elles percevoir en bonne partie des besoins qui sont spécifiques aux immigrants ou à une part d'entre eux. Sylvie et France sont aussi les deux seules participantes qui ont avant tout perçu des besoins normatifs chez les clients immigrants pris en référence. Sur le plan de l'intervention, ces deux participantes ont été rattachées à une catégorie de participantes qui ne modifient pas leurs interventions en fonction de leur perception d'un cadre de référence des clients immigrants différent du leur. Placés ensemble, ces constats ont l'intérêt de mettre en perspective un autre

aspect où les perceptions de France et Sylvie se rejoignent et se distinguent des autres. Il s'agit du mode d'insertion sociale privilégié pour les clients immigrants. Leur discours valorise le ralliement des clients immigrants aux façons de faire dominantes en contexte d'immigration de façon beaucoup plus importante que celui du reste des participantes. Les extraits qui suivent illustrent cette idée :

[...] des fois, il faut expliquer à mes collègues. Ils nous disent : « Bien, ça doit être une SIPPE ». Je dis : « Oui. Il y a 5 ans, on pensait qu'on allait tous les prendre. Mais au nombre qu'ils sont, on ne peut pas tous les prendre ». [...] Dans la définition du programme-cadre, au départ, pour les villes en tout cas, les immigrants qui arrivent sont intégrés d'office dans le programme SIPPE [lorsqu'ils reçoivent des services en périnatalité]. Ça fait qu'au début, on a suivi cette ligne-là. [...] Maintenant, on ne les prend plus systématiquement [au programme SIPPE]. On applique, en fin de compte, les mêmes règles que pour les Québécois pour définir la vulnérabilité. Il n'y a pas de raison de les traiter comme des gens qui sont négligents ou vulnérables ou je ne sais pas quoi juste à cause de leur origine ethnique. La plupart, ils réussissent à s'adapter et en bout de ligne, il n'y a pas de différence. C'est ça que je constate. Ils sont comme les autres Québécois. (France)

Tel que l'indique l'extrait qui précède, France semble exercer un leadership au sein de son milieu de travail afin de favoriser la mise en place de pratiques qui évitent d'aller dans le sens d'un traitement différencié des clients immigrants. Elle exprime à cet effet un malaise à l'égard de l'étiquetage des clients immigrants en tant que tel et en tant, surtout, que personnes vulnérables. Sylvie est satisfaite d'observer l'adaptation d'immigrants aux façons de faire qui prévalent au Québec. Elle déplore du même coup que certains immigrants maintiennent des façons de faire moins « adaptées », selon son point de vue, au contexte québécois :

Il y en a souvent, malheureusement, qui ont de la difficulté à s'adapter, je trouve, au rythme du Québec. À... Comment je dirais ça... (petite pause). À nos façons de faire. Je vais le dire comme ça. Que ce soit par l'heure des repas, la nourriture... Bien, qu'ils mangent leur nourriture, ce n'est pas un problème. Mais dans les heures de repas, quand tu arrives avec... les enfants vont à l'école, ici. C'est plus difficile. (Sylvie)

Outre France et Sylvie, les participantes perçoivent une bonne part de besoins spécifiques aux clients immigrants ou à certains d'entre eux. C'est le cas pour les immigrants chez qui la communication en français pose problème. Ceci conduit des participantes à recourir au service d'un interprète. Des besoins spécifiques ont aussi été perçus de façon importante chez les réfugiés récents qui reçoivent les services de participantes en contexte périnatal. Selon différentes participantes, les interventions réalisées auprès d'eux seraient davantage axées sur la réalisation ou l'accompagnement dans la réalisation de démarches diverses. Elles toucheraient peu au développement de compétences parentales ou au lien parent-enfant, qui seraient les besoins principaux ciblés par l'intervention auprès de clients non immigrants. Selon une part des participantes, il y aurait plus de travail à faire auprès des clients immigrants pour favoriser leur autonomie individuelle. Selon Marie, au contraire, l'accent devrait être mis moins sur l'autonomie individuelle, qui est habituellement valorisée par l'intervention sociale, que sur

l'accompagnement des réfugiés récents, afin de s'assurer dans un premier temps qu'ils aient déjà accès à ce que requiert leur condition.

Ce chapitre d'analyse des données a permis de mettre en perspective le fait que les problèmes et besoins perçus chez les clients immigrants sont principalement qualifiés de culturels et de conjoncturels par la plupart des participantes. Ceci pourrait expliquer en partie l'intérêt de ces participantes tourné vers la connaissance d'approches spécifiques et vers la culture des groupes d'immigrants qui forment leur clientèle, concernant ce qu'elles souhaiteraient voir abordé dans le cadre d'une formation à l'intervention auprès de clients immigrants. Marie et Louise font exception en ce qu'elles qualifient surtout de structurel les problèmes et besoins spécifiques perçus chez les clients immigrants. Aussi, elles sont les seules à avoir dit souhaiter obtenir une formation qui leur permettrait de connaître mieux le parcours des clients immigrants et les conditions qui structurent ce parcours.

Finalement, les problèmes et besoins entourant le statut ou la catégorie d'immigration peuvent être rangés parmi ceux qui sont spécifiques aux clients immigrants. Les deux participantes du CSSS-AD qui ont perçu de tels problèmes ou besoins chez des clients immigrants pris en référence disent avoir rencontré d'importantes difficultés dans leur intervention auprès d'eux. Elles mettent ces difficultés en lien, notamment, avec leur ignorance des aspects légaux qui encadrent l'immigration. C'est ainsi que dans l'éventualité où elles pourraient bénéficier d'une formation ou accéder à des conseils spécifiques à l'intervention auprès de clients immigrants, elles pointent la nécessité d'avoir accès à une meilleure connaissance du cadre légal qui entoure l'immigration et l'intervention auprès de clients immigrants.

Cette section a résumé les éléments présentés dans les sections précédentes afin de répondre à la question principale de recherche. Le chapitre qui suit discute des résultats de cette recherche en lien avec ceux qui ont été obtenus dans le cadre des travaux recensés.

CHAPITRE 5. DISCUSSION

La discussion qui suit s'intéresse aux résultats obtenus par cette recherche dans la perspective des travaux recensés concernant les besoins des familles immigrantes ou l'intervention sociale auprès des immigrants en région. Elle se penchera sur les aspects des résultats qui s'apparentent, se distinguent, apportent des nuances ou proposent un éclairage singulier aux conclusions d'autres recherches touchant un même thème. Cette discussion sera présentée en trois temps. D'abord, la prise en compte des individus impliqués dans l'intervention et des réseaux primaires des clients immigrants sera traitée. Dans un deuxième temps, il sera question de la prise en compte de l'exosystème et du macrosystème dans l'intervention sociale auprès de ces clients. La question de la prise en compte des besoins exprimés par les immigrants sera enfin discutée dans un troisième temps.

5.1 La prise en compte des individus et des réseaux primaires

Cette recherche a montré que les problèmes et besoins perçus par les TS chez les familles immigrantes sont principalement associés aux individus concernés par l'intervention (ontosystème) ou à leurs relations avec leurs réseaux primaires (microsystème). Ces problèmes ont été catégorisés comme ayant trait à la santé ou au bien-être des individus, au soin des enfants, aux conflits intergénérationnels ainsi qu'à des responsabilités et des rôles familiaux. Il en sera discuté dans les paragraphes qui suivent, en s'intéressant d'abord à la prise en compte de la culture et de l'acculturation, puis à la question du contrôle social et de la collaboration avec les clients immigrants. Partant d'un cadre interculturel systémique, les interprètes qui prennent part à l'intervention peuvent être compris au sein de l'ontosystème. La question du travail avec interprètes sera ainsi abordée dans un troisième temps. Enfin, la prise en compte par les participantes de leurontosystème dans l'intervention sociale auprès de clients immigrants sera discutée en tant que démarche de décentration et de compréhension du système de l'autre.

5.1.1 La prise en compte de la culture et de l'acculturation des immigrants par les TS

La façon dont les participantes ont discuté des problèmes et besoins rattachés à cette catégorie montre des rapprochements importants avec les travaux adoptant la perspective de l'acculturation (Alvarado, 1993; Luu et al., 2009; Moon, 2008; Quiniones-Mayo et Dempsey, 2005; Titzmann, 2012; Tourigny et Bouchard, 1990; Yu et Singh, 2012).

D'abord, le fait que l'acquisition de manières de voir et de faire qui correspondent à celles de la société d'accueil soit plus rapide pour les jeunes immigrants que pour leurs parents a été soulevée pour expliquer plusieurs problèmes prioritaires dans l'intervention sociale auprès de familles immigrantes. Les tentatives de suicide et les idées suicidaires, les difficultés liées à l'identité sexuelle et le besoin d'autonomie rencontrés chez de jeunes clients immigrants; les conflits perçus entre ces jeunes et leurs parents ont, en bonne part, été expliqués par l'acculturation différenciée des parents et des jeunes. Ces explications empruntent la même direction que celles qui figurent dans les travaux d'Alvarado (1993), de Luu et al. (2009), de Moon (2008) ainsi que de Quiniones-Mayo et Dempsey (2005).

Ensuite, l'inadéquation des pratiques éducatives perçue chez des parents immigrants est associée par des participantes à cette recherche au maintien de pratiques apprises en contexte prémigratoire. De plus, les « valeurs rigides » perçues chez des parents immigrants conduiraient à des difficultés d'obtenir leur collaboration pour l'intervention sociale auprès d'eux et de leurs enfants. Ceci va dans le sens d'une part des travaux centrés sur l'acculturation, qui tendent à expliquer la compromission de la sécurité ou du développement des enfants en fonction de comportements culturellement déterminés, appris en contexte prémigratoire ou à l'intérieur d'une communauté culturelle où ces comportements restent transmis (Alvarado, 1993; Lu et al., 2009; Moon, 2008; Quiniones-Mayo et Dempsey, 2005; Tourigny et Bouchard, 1990). Dans leur recherche auprès d'intervenants en protection de la jeunesse, Hassan et Rousseau (2007) avaient relevé chez eux une tendance à entretenir le stéréotype tenace selon lequel des valeurs et croyances identifiées à des groupes culturels seraient à l'origine de la violence familiale et du manque de collaboration des familles aux interventions. Cette tendance semble aussi observable dans la perception des besoins des familles immigrantes par une part des TS qui interviennent dans le secteur FEJ des CLSC de Québec et de Chaudière-Appalaches.

Les résultats obtenus dans cette recherche apportent toutefois un élément de nuance par rapport à l'impact de la culture et de l'acculturation, soutenu par les travaux de ce corpus, sur les conflits intergénérationnels et sur le soin des enfants. Pour la participante qui a principalement discuté de ce type de problème perçu, les conflits intergénérationnels sont tout aussi fréquemment rencontrés entre parents et jeunes non immigrants et peuvent s'exprimer avec une force égale. Quant aux problèmes entourant le soin des enfants et les responsabilités et rôles familiaux, le refus des explications liées à la culture exprimé par deux participantes rejoint le rejet du culturalisme constaté par Benoît (2012) dans sa recherche auprès de travailleuses sociales en milieu scolaire.

5.1.2 Le contrôle social et la collaboration avec les clients immigrants

En s'intéressant aux processus de perception des besoins des clients immigrants en contexte d'intervention sociale en CSSS, cette recherche a permis de constater que les problèmes entourant le soin des enfants relèvent d'une perception normative. Ceci constitue un constat original par rapport aux écrits recensés. De façon plus générale, en lien avec une recherche en contexte d'intervention sociale en centre de réadaptation physique, Saulnier (2011) a toutefois souligné la normativité qui caractériserait les interventions dans le champ de la santé et des services sociaux. Cette recherche-ci a également montré que sur le plan de l'intervention sociale, la perception de tels besoins ou problèmes normatifs conduit les TS à adopter un rôle d'éducation et éventuellement, une position de contrôle social auprès de clients immigrants. Dans la recension des écrits, cet aspect a été appréhendé dans de l'étude de Hassan et Rousseau (2007), réalisée en contexte de protection de la jeunesse. Les participants à leur recherche ont dit apprécier disposer de la reconnaissance obtenue des parents immigrants, qu'ils associent au pouvoir sur les familles dont ils disposent par leur capacité à mobiliser les autorités. Au contraire, dans cette recherche-ci, la plupart des participantes disaient ressentir un malaise important au moment d'emprunter une position de contrôle social. Ceci pourrait être attribuable au fait qu'elles travaillent auprès de

clients auxquels leurs services ne sont généralement pas imposés mais bien proposés, contrairement à ce qui prévaut en contexte de protection de la jeunesse. En ce sens, bien que le contrôle social dont il est question dans ces autres recherches touche le statut précaire d'immigrants et non le soin des enfants, les travaux de Park et al. (2012), de Jones (2012) et de Wattenberg et Beuch (2008) offrent des résultats plus comparables à ceux obtenus ici. Ils font ressortir l'importance des tensions ressenties par les TS entre leurs rôles de contrôle, de soutien et de changement social.

Cette recherche a fait ressortir l'attribution fréquente d'un rôle très limité aux clients immigrants dans l'élaboration des interventions sociales visant à résoudre des situations-problèmes auxquels ils font face. Il serait ainsi attendu d'eux qu'ils collaborent aux interventions en adoptant les moyens proposés par la TS dans le cadre de l'intervention. Ceci rejoint les résultats obtenus par Benoît (2012), qui souligne la propension des travailleuses scolaires à intervenir « sur » les clients immigrants plutôt qu'« avec » eux. Par ailleurs, cette recherche a également permis de souligner la mise en place, même si elle semble plus rare, d'interventions sociales coconstruites avec les clients immigrants par des TS qui travaillent en première ligne auprès de familles immigrantes.

La collaboration avec les clients immigrants a également été abordée avec une importance particulière lorsque les caractéristiques religieuses de clients dits musulmans ont été discutées au premier plan par les participantes. Selon Le Gall et Xenocostas (2011), le fait de traiter de la question de la spiritualité, des croyances et de la religion serait une attitude à privilégier pour favoriser l'alliance thérapeutique. Elles ajoutent que c'est le cas dans la mesure où l'importance accordée à la religion n'occulte ni le vécu subjectif, ni les conditions de vie des immigrants. Les constats de cette recherche-ci invitent à inciter les intervenantes sociales à la prudence lorsqu'elles considèrent les caractéristiques religieuses des clients immigrants. Les résultats obtenus ont montré les difficultés de collaboration exprimées par les participantes avec les clients associés à la religion musulmane.

5.1.3 Le recours aux interprètes dans l'intervention sociale

La difficulté à communiquer en français d'une part des clients immigrants a conduit les participantes qui travaillent auprès d'eux à aborder la question du recours aux interprètes. Elles ont fait mention de réserves à ce sujet. Dans un premier temps, elles ont souligné avoir recours à des moyens de communication qui contournent les obstacles de la parole. Cette stratégie d'intervention n'avait pas été documentée par les recherches consultées sur ce thème. Ensuite, elles ont fait part d'une appréciation nuancée du travail réalisé avec un interprète. Cette appréciation varierait en fonction de l'aptitude inégale des différents interprètes à bien traduire les bonnes informations. Elle dépend aussi parfois des correspondances entre les caractéristiques sociales (genre et âge) des interprètes avec les différents immigrants et de la qualité de leurs relations. Dans tous les cas, l'appréciation du travail des interprètes tient compte du fait que leur participation affecte la relation de collaboration établie par les participantes avec les clients immigrants. À cet effet, les recherches recensées ont indiqué que bien qu'essentielle, la participation d'interprètes s'accompagne souvent de difficultés (Alvarado et al., 2005; Kanouté et al., 2008). Comme l'a indiqué Morissette (2007), selon les participantes qui travaillent avec des

interprètes, leur présence entraîne un sentiment de perte de pouvoir sur l'intervention. La présente recherche invite à soutenir la proposition de Goulet (2001) selon laquelle l'intervention sociale en région bénéficierait d'avantage du travail avec interprète. Cet avantage serait selon elle attribuable au travail dans un milieu restreint, qui favoriserait l'approvisionnement mutuel des interprètes et intervenants souvent appelés à collaborer avec les mêmes personnes. Toutefois, Goulet indique comme Alvarado et al. (2005) que les difficultés que les intervenants éprouvent à compter sur des interprètes qualifiés les incitent à recourir à des collègues qui parlent la langue des clients ciblés par une intervention. Ceci constituerait une autre spécificité de l'intervention avec interprète en région, représentant cette fois un désavantage plutôt qu'un avantage dans des milieux où moins d'interprètes qualifiés sont disponibles. À cet effet, une participante à la recherche travaillant pour un CLSC de Chaudière-Appalaches a elle-même été appelée à agir à titre d'interprète dans son milieu. Elle indique l'avoir fait à plusieurs reprises et dans des contextes d'intervention variés « pour dépanner », faute d'interprètes formels disponibles. Cette situation aurait toutefois été corrigée par la constitution subséquente d'une banque d'interprètes. Du point de vue de cette participante comme de celui des gestionnaires qui ont pris part à l'étude d'Alvarado et al. (2005), le recours à des intervenants en tant qu'interprètes constitue une mauvaise utilisation des ressources.

5.1.4 La décentration et la compréhension du système de l'autre

Cette recherche ayant adopté un cadre interculturel systémique (Legault et Raché, 2008), elle a compris l'intervention comme un rapport social qui se joue entre deux identités. L'intérêt porté à l'ontosystème y inclut donc la prise en compte de leur propre cadre et la décentration opérée par les participantes. Pour une majorité des participantes, les entretiens ont fait ressortir la mise en place de ce processus dans leur intervention auprès de clients immigrants. Dans l'optique de trois des cinq études recensées qui se sont penchées sur les formes de savoirs utiles en contexte d'intervention auprès de clients immigrants (Battaglini, Gravel, Boucheron et al., 2002; Hassan et Rousseau, 2007; Yu et Singh, 2012), cette connaissance de soi qui se manifeste dans une attitude réflexive ressort comme un savoir-être favorable à l'obtention de résultats souhaitables. La quasi-totalité des participantes à cette recherche a également montré un intérêt à chercher à comprendre le système de l'autre. D'autres travaux ont permis d'identifier des attitudes souhaitables lors d'interventions auprès d'immigrants qui favoriseraient la compréhension du système de l'autre. Il s'agit de l'ouverture d'esprit (Battaglini, Gravel, Boucheron et al., 2002; Hassan et Rousseau, 2007; Kanouté et al., 2008; Weine, 2011), de l'intérêt porté à l'intervention en contexte de diversité culturelle (Hassan et Rousseau, 2007; Kanouté et al., 2008) ou encore de l'intuition et de la sensibilité par rapport au vécu qui précède et qui accompagne la migration (Battaglini, Gravel, Boucheron et al., 2002). Ainsi, sans nécessairement avoir reçu de formation préalable en ce sens, mais sur la base principalement de leur expérience individuelle ou collective d'intervention auprès de clients immigrants, les participantes à la recherche détiendraient certains savoirs jugés favorables à l'intervention auprès de clients immigrants. Trois participantes ont d'ailleurs dit estimer que les acquis de leur formation générale les incitent plus que d'autres professionnels, notamment les infirmières, à la décentration et à la recherche d'une

compréhension du cadre de référence des clients immigrants. Ceci rejoint l'idée selon laquelle les TS détiendraient un bagage général apte à faire d'eux les « [champions] de l'interculturel » (Vatz-Laaroussi, 1993, p.49). Une nuance semble toutefois devoir être apportée à la qualité interculturelle des interventions réalisées par les participantes. Il a effectivement été montré par cette recherche que la décentration et la compréhension du cadre de référence des clients immigrants n'influencent que peu l'élaboration des interventions réalisées auprès d'eux. Comme l'ont précisé les auteures de l'approche interculturelle systémique (Legault et Raché, 2008), des recherches consultées à propos de l'intervention interculturelle (Kanouté et al., Legault et Lafrenière, 1992; Saulnier, 2011) soutiennent en effet que seule une formation relative à la compréhension du fait migratoire et à l'adaptation des pratiques qui en découle conduit à l'appropriation d'une approche d'intervention interculturelle.

Dans l'optique d'une formation spécifique à l'intervention auprès de clients immigrants, c'est au thème de la culture que les participantes ont d'abord dit s'intéresser. Cet intérêt à mieux connaître la culture de l'« autre » correspond aux demandes obtenues par Saulnier (2011) de la part d'intervenants du champ de la santé et des services sociaux concernant la formation à l'intervention en contexte de diversité culturelle. Les observations partagées par des participantes de cette recherche-ci à leur propos ou à celui de membres de leur équipe de travail soulignent bien le défi de l'altérité auquel l'intervention auprès d'immigrants semble les confronter. Il faut, selon ces participantes, apprendre à apprivoiser les chocs culturels et les résistances ressentis. Prenant acte de résistances semblables dans l'équipe à laquelle elle destine la formation interculturelle qu'elle co-élabore avec ses membres, Saulnier formule une proposition concernant les visées qui devraient être celles de la formation :

Elle devrait permettre de surmonter les fausses dichotomies [...] ainsi que la résistance au changement, celui qui est vécu comme une menace identitaire. Par ailleurs, la formation interculturelle devrait éviter toute perspective essentialiste qui enferme les individus dans des catégories culturelles ou ethniques définies en dehors d'eux. Elle devrait de plus éviter comme approche de comprendre l'autre en excluant l'analyse de soi. Finalement, en plaçant les enjeux de l'altérité au centre de son questionnement, la formation interculturelle ne doit pas occulter les contextes et passer sous silence les aspects sociaux, politiques et économiques ainsi que les rapports de pouvoir qui transcendent les interventions. (p. 136)

Cette première étape où des résultats obtenus par la recherche ont été mis en perspective avec ce qu'a montré la recension des écrits conduit à montrer que la perspective de l'acculturation, davantage que celle de la résilience familiale, s'exprime dans l'intervention sociale de l'échantillon auprès des familles immigrantes. Elle conduit également à suggérer que les participantes à cette recherche expérimentent le contrôle social exercé auprès de clients immigrants avec un malaise plus grand que ce qu'ont décrit d'autres recherches portant sur l'intervention en contexte de protection de l'enfance, qui serait comparable à celui qu'expérimentent les intervenants sociaux qui œuvrent auprès d'immigrants dont le statut est précaire. Elle vient appuyer les résultats d'une recherche ayant fait état d'une tendance des TS à travailler plutôt « sur » les clients immigrants qu'« avec » eux afin de chercher des solutions aux problèmes auxquels ils font face. Elle invite à la prudence quand il s'agit de la prise en considération des caractéristiques religieuses des clients

immigrants. Enfin, elle indique que les participantes à la recherche détiendraient plusieurs attitudes favorables à l'intervention auprès de clients immigrants, mais incite à considérer tout autant les impacts de leur manque de formation relative à l'intervention spécifique auprès de ces clients.

5.2 La prise en compte de l'exosystème et du macrosystème

Dans cette section, il sera discuté des constats qui concernent la prise en compte de l'exosystème et du macrosystème dans l'intervention sociale auprès de clients immigrants. Dans un premier temps, il sera question des problèmes et besoins perçus chez les immigrants qui ont trait aux services et aux ressources. Dans un deuxième temps, il sera question de la défense de droits en tant qu'intervention sociale qui s'exécute à l'échelle des réseaux secondaires et des institutions (exosystème) ou des facteurs sociétaux (macrosystème) qui influencent la situation des clients immigrants. Enfin, les rapports entretenus par les TS avec le cadre politique et professionnel qui structure leur mandat d'intervention auprès de clients immigrants seront discutés.

5.2.1 Les besoins et problèmes perçus entourant l'accès aux services et ressources

L'importance des problèmes ou besoins perçus chez une part des clients immigrants concernant la connaissance, le recours ou l'accès aux services et ressources qu'a fait ressortir cette recherche fait écho aux résultats de plusieurs travaux consultés. Rejoignant les résultats obtenus par Battaglini, Gravel, Boucheron et al. (2002), des problèmes de ce type ont été perçus avec une importance particulière chez les immigrantes récentes au moment où elles donnent naissance à un enfant. Il s'agit d'un problème de nature conjoncturelle, selon une part des TS. Ceci renvoie à l'idée bien documentée selon laquelle certains immigrants peinent à répondre à leurs besoins matériels et à accéder aux services dont ils ont besoin durant les premières années suivant la migration (Alvarado et al., 2005; Fortin et Legault, 1994; Legault et Fortin, 1995). Les difficultés d'accès aux services et aux ressources seraient associées de façon importante à la langue selon les participantes à cette recherche. C'est aussi ce qu'ont souligné plusieurs études recensées (Ayón, 2014; Battaglini, 2010a; CSSS de la Montagne, 2007; Heneman et al., 1994; Luu et al., 2009; Moon, 2008; Okitipkpi, 2006; Raffaelli et Wiley, 2013; Titzmann, 2012; Wattenberg et Beuch, 2008; Weine, 2011).

S'il a été reconnu par des participantes à cette recherche comme par Battaglini, Gravel, Boucheron et al. (2002) que les femmes d'immigration récente font face à des problèmes entourant l'accès aux ressources et services requis par leur condition, en contexte de périnatalité, ce qui en découle sur le plan de l'intervention ne fait pas l'unanimité parmi les participantes à cette recherche. Une autre part d'entre elles a souligné entretenir un doute ou une réticence à proposer une intervention par le moyen du programme SIPPE, destiné aux mères vulnérables, aux femmes ayant récemment immigré. À ce propos, l'étude de Battaglini, Gravel, Boucheron et al. avait montré, en 2002, que la vulnérabilité des mères immigrantes était souvent sous-estimée par les intervenants qui travaillent auprès d'elles en contexte de périnatalité, restreignant l'accès de ces femmes aux services sociaux susceptibles de leur apporter un soutien. Les résultats obtenus semblent indiquer que la situation a peu changé, du moins dans les milieux régionaux considérés

par cette recherche, et que « la référence aux programmes intégrés de soins de santé en périnatalité pose problème [aux] intervenants » (p. 38). Est-ce le cas parce qu'encore à l'heure actuelle, elles « ne disposent d'aucun critère reconnu pour soutenir leur interprétation de la vulnérabilité de ces mères »? (p.38). Est-ce plutôt le cas parce que des participantes, bien qu'elles disposent de ces critères, les remettent en doute à la lumière de leur cadre de référence? Ou encore, cela a-t-il à voir avec des caractéristiques qui seraient spécifiques aux mères immigrantes des régions, qui les distingueraient de celles du milieu pluriethnique étudié par Battaglini, Gravel, Boucheron et al.? La présente étude n'a pu répondre à ces questions, mais elle les soulève, à la jonction de ses résultats et des conclusions de la recherche de Battaglini, Gravel, Boucheron et al.

5.2.2 La défense des droits des immigrants

Contrairement à ce que la recherche de Benoît (2012) avait montré à propos du travail social en milieu scolaire, il est ressorti de cette recherche-ci que la défense de droits constitue une part importante du travail de certaines TS qui œuvrent auprès de familles immigrantes en région. Les interventions de défense de droits sont tournées vers des personnes et des institutions ainsi que des facteurs sociétaux. De telles interventions ont été soulevées dans des contextes où les participantes ont constaté que des rapports d'oppression, dont le racisme et la discrimination, structuraient l'influence de ces systèmes sur les clients immigrants. Ainsi, certaines participantes perçoivent un caractère structurel à certains problèmes rencontrés par les clients immigrants. Comme Labelle et al. (2007) au Québec, de même que Ayón (2014), ou encore Raffaelli et Wiley (2013) aux États-Unis, les propos des participantes à cette recherche précisent que les immigrants *racisés* sont particulièrement confrontés à des difficultés d'intégration sociale et économique importantes. Dans cette recherche-ci, ce sont les TS qui travaillent dans les milieux où la proportion des immigrants dans la population est moins grande qui ont davantage dit constater que le racisme et la discrimination des personnes *racisées* pose obstacle à leur intégration. Ceci a également été observé par Vatz-Laaroussi et al. (2010), selon qui la discrimination subie par des immigrants dans des relations avec leurs réseaux secondaires nuit à la qualité de vie et favorise leur mobilité vers des moyennes ou grandes villes. Pour leur part, contrairement aux TS scolaires de l'étude de Benoît (2012), au moins trois participantes de la présente recherche ont indiqué « se battre » pour la transformation de ces rapports. Leur intervention présente en cela un rapprochement avec l'approche d'intervention antiraciste différentialiste, privilégiée pour l'intervention sociale auprès d'immigrants par plusieurs recherches (Benoît, 2012; Gravel et al., 2005; Jones, 2012; Sakamoto, 2007; Wattenberg et Beuch, 2008).

Deux participantes du CSSS-AD ont fait part de leur intervention auprès de personnes dont le statut de résident temporaire ou la catégorie d'immigration (le regroupement familial) est à l'origine des principaux problèmes perçus chez eux. Dans le cadre de ces interventions, elles ont déploré la précarité des droits des femmes immigrantes concernées par leur intervention. Ceci rejoint l'idée bien documentée selon laquelle les détenteurs d'un statut d'immigration précaire n'ont qu'un accès restreint aux services offerts à la population générale (Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale, 2006; Alvarado et al., 2005; Ayón, 2014; Jones, 2012; Okitikpi, 2006; Raffaelli et Wiley, 2013; Sakamoto, 2007; Wattenberg et Beuch, 2008). Bien

qu'exceptionnelle, l'intervention d'une participante auprès d'une jeune femme majeure, en attente de son statut de résidence à titre d'enfant à charge d'une mère immigrante parrainée par un membre de sa famille en vertu du programme de regroupement familial, mérite ici d'être discutée. La recension a révélé qu'au Québec et aux États-Unis, la tentative d'obtenir de l'assistance pour un enfant dans le besoin auprès d'institutions de santé et de services sociaux a conduit certains parents vers des problèmes avec les services frontaliers (Ayón, 2014; Jones, 2012, Ruiz-Casarez et al., 2012). Pour une des participantes à cette recherche, c'est son intervention visant à connaître les droits d'une immigrante, majeure, mais sans statut permanent en raison de délais administratifs, qui a conduit les parents vers de tels problèmes et restreint les solutions possibles au problème de la jeune femme au sein de sa famille. Ainsi, les majeurs parrainés comme enfant à charge semblent mériter une attention plus grande de la part de la recherche, de pair avec une prise en compte de la vulnérabilité associée à leur statut par les services sociaux. Aussi, la demande de formation concernant les lois qui structurent la condition des immigrants et leurs droits, formulée par des travailleuses sociales qui ont travaillé auprès de personnes dont le statut est précaire, mérite une attention particulière. Cette demande est issue d'un milieu périphérique, dont une faible proportion d'immigrants caractérise jusqu'à ce jour la population. La demande en ce sens des participantes renvoie au projet de l'ÉRIT (SHERPA, 2015a). Tout comme ce projet à l'intention des demandeurs d'asile des grandes villes, la demande des TS de la région concernée est portée par un idéal d'équité entre les personnes en matière de santé et de sécurité sociale. Elle veut permettre aux personnes de tout statut ou catégorie d'immigration de consulter un intervenant de la santé ou des services sociaux, en leur garantissant la confidentialité nécessaire à leur sécurité et à celle de leur famille.

5.2.3 L'intervention sociale auprès d'immigrants sous l'angle du cadre politique et professionnel qui la structure

L'intervention sociale auprès de clients immigrants implique des ajustements à l'échelle du cadre politique et professionnel qui encadre le mandat des intervenants sociaux. Tout comme dans la recension des écrits (Alvarado et al., 2005; Battaglini, 2010a; Benoît, 2012; Hassan et Rousseau, 2007; Weine, 2011), des participantes à cette recherche ont indiqué que l'intervention auprès de clients immigrants est souvent plus longue. Les rencontres seraient plus nombreuses et d'une durée plus longue que celles qui concernent l'intervention auprès de clients non immigrants. De plus, comme dans les travaux recensés, les participantes expliquent l'allongement des interventions auprès d'immigrants par des difficultés liées à la langue, par la complexité des situations-problèmes vécues et par l'étendue des explications à fournir aux nouveaux arrivants. Faisant écho aux résultats de la recherche de Benoît, des participantes à cette recherche-ci ont mentionné que la défense de droits, plus fréquente dans l'intervention auprès de clients immigrants, requiert aussi plus de temps. Selon ces participantes, l'atteinte des résultats souhaités par la défense de droits implique une intensité d'intervention particulièrement grande et exige que suffisamment de temps puisse y être alloué. Or, comme l'ont montré justement les études de Battaglini (2010a), de Benoît (2012) et de Hassan et Rousseau (2007), les participantes à cette recherche ont dans l'ensemble affirmé manquer de temps. Les études recensées avaient

de plus précisé que les standards d'intervention établis permettaient difficilement d'intervenir de façon assez soutenue auprès des immigrants. Dans cette recherche-ci, une participante a pour sa part indiqué que les programmes réservés aux clientèles vulnérables (SIPPE et CADOE) lui offrent les dispositions nécessaires pour justifier le temps investi dans l'intervention auprès de clients immigrants. Ceci incite à appuyer la conclusion formulée par Battaglini, Gravel, Boucheron et al. (2002) concernant la nécessité d'évaluer la vulnérabilité des parents immigrants selon des critères qui tiennent compte de leur situation particulière. Leur recherche concerne l'ensemble des professionnels qui interviennent dans le champ de la périnatalité à l'intérieur du réseau de la santé et des services sociaux.

Concernant le rôle plus spécifique des intervenants sociaux, dans un ouvrage théorique sur l'intervention interculturelle, Cohen-Emerique (2011) indique qu'ils sont appelés à reconnaître l'ethnocentrisme qui caractérise les programmes et institutions dont relève leur mandat professionnel. À la suite de cette décentration, ils sont invités à négocier l'accès aux moyens nécessaires pour prendre en compte les particularités des clients immigrants avec l'institution qui les mandate. Une faible proportion des intervenantes rencontrées pour cette recherche-ci interprète de la sorte ses interférences avec son employeur. Quelques participantes ont affirmé « se battre » dans leur propre milieu à cet effet. Tout comme les intervenants des études recensées (Benoît 2012, Hassan et Rousseau 2007), ces participantes signalent allouer souvent le double de temps lorsqu'il s'agit d'intervenir auprès de familles immigrantes. Quelques participantes ont également déploré que l'employeur tienne peu compte de cet effort et n'y ajuste pas leur charge de cas, rejoignant en cela aussi les résultats des travaux recensés.

Aussi, comme en ont fait mention les intervenantes qui ont pris part aux études de Battaglini (2010a) et de Hassan et Rousseau (2007), quelques participantes à cette recherche ont relevé manquer de connaissances leur permettant de s'ajuster à l'intervention auprès de clients immigrants. Elles ont, du même coup, soulevé un doute à cet effet que le temps nécessaire pour y parvenir puisse être mis à leur disposition. Cette préoccupation à l'égard du temps de travail se reflète dans l'intérêt qu'elles ont porté au format privilégié concernant la formation ou l'accès à des conseils susceptibles de les soutenir dans leur intervention auprès de clients immigrants. Dans sa recherche participative concernant la formation d'intervenantes du champ de la santé et des services sociaux à l'intervention interculturelle, Saulnier (2011) indique que les contraintes de temps ont constitué une limite à la participation des personnes visées par la recherche. La sensibilisation des gestionnaires aux bénéfices d'une formation interculturelle a donc été pointée comme condition nécessaire à l'amélioration des interventions destinées aux immigrants. Les propos d'une participante semblent indiquer que la faible présence d'immigrants parmi la population desservie par son CLSC limite l'accès des intervenants à des formations ou conseils concernant le travail auprès de ces clients. Les gestionnaires y seraient, selon elle, moins enclins à y consentir les ressources nécessaires. Peut-être s'agit-il d'une particularité qui caractérise l'intervention sociale auprès des immigrants des régions à faible densité d'immigrants. Cette recherche pourrait rejoindre en ce sens l'idée selon laquelle les services sociaux offerts aux familles immigrantes dans les régions du Québec sont souvent inadéquats et que la formation des

intervenants sociaux appelés à intervenir auprès d'elles y reste le plus souvent insuffisante, proposée par Vatz-Laaroussi et al. (2010).

Pour un plus grand nombre de participantes, au contraire, c'est en vertu de leur mandat professionnel qu'elles justifient certaines interventions réalisées auprès de clients immigrants. Ces interventions semblent promouvoir l'infléchissement des façons de faire de clients immigrants afin qu'elles se conforment au cadre dominant, celui qui structure leur mandat professionnel. Cette tendance concerne la dimension intersubjective de l'intervention sociale. Elle rejoint la question du contrôle social et de la collaboration avec les clients immigrants qui a été traitée plus haut. Toutefois, le cantonnement des interventions sociales dans un cadre ethnocentré peut également être discuté en tant que limite à l'adéquation des services sociaux offerts aux clients immigrants.

Ces résultats peuvent être mis en perspective avec ceux obtenus dans une étude conduite auprès de femmes immigrantes recevant des services périnataux d'un CLSC situé à Québec (Lazure et Benazera, 2006), concernant l'adéquation des services ou leur appréciation par ses destinataires. Une distance entre les attentes entretenues par les mères immigrantes et les professionnels qui interviennent auprès d'elles y a été relevée. Aussi, selon cette étude, les mères immigrantes considéreraient négativement l'ingérence de l'État dans la vie des familles. Enfin, l'étude affirme que des tensions dans les familles seraient engendrées par l'intervention de professionnels du réseau de la santé et des services sociaux auprès d'elles. Selon les auteures, de telles tensions seraient imputables à une perception ethnocentrée des rôles parentaux ainsi qu'à un discours féministe véhiculant une représentation des femmes non occidentales comme soumises à l'autorité masculine. Cette recherche-ci a fait état de difficultés discutées par les participantes concernant la conciliation de leurs valeurs féministes, qu'elles présentent comme des ancrages de leur profession, avec les rôles sociaux ou les dynamiques conjugales dans lesquels s'insère selon elles une part des immigrantes auprès desquelles elles interviennent. Il s'agit de deux des participantes dont l'intervention vise à influencer les clients immigrants afin qu'ils s'adaptent au cadre normatif définissant leur mandat. Cette recherche-ci a également montré l'insistance des participantes sur l'universalité de la loi qui encadre la protection des enfants, mais également sur la conception du rôle social des parents en tant que protecteurs de leurs enfants à titre d'individus. En plaçant ces résultats en parallèle avec ceux de Lazure et Benazera ainsi qu'avec les résultats comparables obtenus par Vatz-Laaroussi (2001) et Vatz-Laaroussi et al. (1999) dans une perspective de résilience familiale, l'impact de certaines interventions sociales sur les familles immigrantes semble être à questionner. C'est le cas lorsque la compréhension du système de l'autre ne conduit pas les intervenantes à renégocier les valeurs et les normes qui émergent du cadre professionnel ou politique dont relève leur mandat. Il s'agit d'interventions qui promeuvent des normes et valeurs féministes ou entourant le soin des enfants. Ces valeurs et ses normes peuvent être comprises comme produits d'un contexte historique et inhérentes à la structure sociale inégalitaire. Elles joueraient, dans une perspective interculturelle systémique, un rôle déterminant sur l'intégration sociale des immigrants.

Pour sa part, une intervenante à cette recherche-ci se pose en exception dans l'échantillon, en ce qu'elle prend en considération ce qu'elle comprend du cadre de référence des clients immigrants tout au long de l'élaboration des interventions auprès d'eux. Aussi, elle négocie la marge de manœuvre requise par cette prise en compte auprès de son employeur. Dans la compréhension du macrosystème adoptée par cette recherche, il importe non seulement d'y situer les facteurs sociétaux qui prévalent, mais de s'intéresser également à ceux qui pourraient exister (Bronfenbrenner, 1979). Il apparaît ainsi essentiel de souligner les critiques du système social dominant, qui structure le cadre professionnel et politique dont relève l'intervention sociale, ainsi que les initiatives de changement social portées par cette participante.

La discussion entourant la prise en compte de l'exosystème et du macrosystème a indiqué qu'elle favorise la prise en compte des problèmes et besoins des clients immigrants, notamment des immigrants récents, concernant l'accès aux services et ressources. Concernant l'intervention auprès de mères immigrantes récemment établies au Québec, la recherche a indiqué que les critères à partir desquels s'évalue leur vulnérabilité ne semblent toujours pas reposer sur leurs caractéristiques particulières. Des mères immigrantes s'en trouveraient privées de services requis par leur condition, ce qui pourrait être particulier au contexte régional de la recherche réalisée. La prise en compte de l'exosystème et du macrosystème incite de plus des TS à défendre les droits de clients immigrants dans des contextes où des rapports d'oppression posent obstacle à leur insertion sociale et économique. Dans l'intervention auprès d'immigrants vulnérabilisés par la catégorie d'immigration dont ils relèvent, les participantes ont été confrontées à des difficultés relevant aussi de l'exosystème et du macrosystème. Elles ont trait à l'accès aux informations et services requis pour des immigrants dont les droits sont restreints, tout en assurant la sécurité de ces personnes. De tels obstacles ont été liés à l'intervention auprès d'immigrants de la catégorie du regroupement familial, notamment des majeurs parrainés comme enfant à charge. Ce cas de figure semble avoir été ignoré par les recherches précédentes. Enfin, en s'intéressant à l'intervention sociale auprès d'immigrants sous l'angle du cadre politique et professionnel dont relève le mandat des TS, deux tendances ont été observées. La première viserait à infléchir les façons de faire des clients immigrants au cadre social dominant qui structure le mandat des TS. Cette tendance ressort particulièrement d'interventions où des enjeux entourant la protection de la jeunesse font partie des problèmes priorités. Des normes et valeurs ethnocentrées, associées au féminisme ou au rôle des parents à l'égard de la protection des enfants, y sont mises de l'avant. L'effet de ces interventions sur les familles a été questionné, en tenant compte de la perspective de la résilience familiale et dans une compréhension interculturelle systémique de l'intervention auprès d'immigrants. Une autre tendance a été observée chez quelques participantes, qui négocient la marge nécessaire pour prendre en compte le cadre de référence et les caractéristiques des immigrants dans l'élaboration des interventions qui leur sont destinées. Ces négociations avec le cadre politique ou professionnel dont relève le mandat des TS visent en bonne part à augmenter le temps dont elles disposent pour intervenir auprès de certains immigrants. Comme l'avait indiqué la recension des écrits, il s'agit principalement d'immigrants qui parviennent difficilement à s'exprimer en français, dont les problèmes et besoins sont particulièrement complexes et qui requièrent davantage d'explications pour comprendre le

fonctionnement des institutions et des services sociaux et de santé. Les contraintes de temps et l'hypothèse d'un faible intérêt des employeurs à soutenir la formation d'intervenants qui travaillent auprès d'une population restreinte d'immigrants ont été discutées. Ces constats ont invité à ramener à l'attention une proposition à l'origine de cette recherche. Il s'agit de l'idée selon laquelle les services sociaux offerts aux familles immigrantes dans les régions du Québec seraient souvent inadéquats et que la formation des intervenants sociaux appelés à intervenir auprès d'elles y resterait insuffisante (Vatz-Laaroussi et al., 2010).

La section qui suit s'intéresse finalement à la prise en compte des besoins exprimés par les clients immigrants dans le cadre des interventions sociales réalisées auprès d'eux.

5.3 La prise en compte des besoins exprimés

Les processus par lesquels les intervenants sociaux perçoivent les besoins des immigrants auprès desquels ils travaillent n'ont pu être couverts par la stratégie de recherche documentaire employée. À la lumière des résultats obtenus, il est permis de croire qu'il s'agit d'une façon originale d'appréhender l'intervention sociale auprès des immigrants. Le recours au concept de besoins perçus a permis de faire ressortir un certain nombre de constats rattachés à chacune de ses dimensions, dont celle de besoins exprimés. Ces besoins exprimés seraient perçus par les TS en prêtant attention aux demandes des clients ou en observant des démarches qu'ils mettent en œuvre pour tenter d'y répondre.

De façon générale, les participantes ont indiqué que les clients immigrants demandent peu. C'est principalement dans l'intervention auprès d'adolescentes immigrantes ayant elles-mêmes demandé de l'aide en lien avec un problème entourant leur bien-être que des besoins exprimés ont été perçus. L'intervention qui y a fait suite a été marquée par une collaboration importante avec les adolescentes, mais également, par la non-collaboration de leurs parents, déplorée par les participantes concernées. Ces résultats montrent à la fois des liens avec les affirmations selon lesquelles l'aide privilégiée par les immigrants face aux difficultés qu'ils rencontrent provient de l'extérieur (Alvarado et al., 2005; Battaglini, 2010b; Fortin et Legault, 1994; Legault et Fortin, 1995) et de l'intérieur de la famille (Vatz-Laaroussi et al., 1999), dans ce deuxième cas parce qu'ils expriment prioritairement des attentes de non-ingérence à l'égard des intervenants sociaux (Lazure et Benazera, 2006; Vatz-Laaroussi et al., 1999). Ils soutiennent la perspective d'une acculturation différenciée des parents et des jeunes (Alvarado, 1993; Luu et al., 2009; Moon, 2008; Quiniones-Mayo et Dempsey, 2005; Titzmann, 2012; Tourigny et Bouchard, 1990; Yu et Singh, 2012) plutôt que celle de la résilience familiale, bien qu'ils permettent de croire que les parents privilégieraient la résolution en famille des problèmes rencontrés par chacun de ses membres (Belleau et Le Gall, 2004; Montgomery et al., 2007; Simard, 2004; Vatz-Laaroussi, 2005; Vatz-Laaroussi et Charbonneau, 2001; Vatz-Laaroussi et al., 1999). Ce constat invite à pointer des questions éthiques qui semblent se poser de façon particulière dans l'intervention auprès de jeunes immigrants lorsque la situation familiale est conflictuelle. Dans quelle mesure faut-il tenir compte des besoins exprimés par les jeunes et des attentes de non-ingérence des services sociaux entretenues par leurs parents? Quelle place laisser à la résolution intrafamiliale des conflits? L'issue des travaux du comité représentant le réseau de la santé et des services sociaux mis en

place afin de traiter du soutien à l'intervention et de l'adaptation des services offerts aux jeunes en difficultés et à leurs familles en contexte de diversité ethnoculturelle (Direction générale des services sociaux – Direction des jeunes et des familles, 2012) pourra présenter des pistes à considérer à ce sujet.

La rareté des besoins exprimés a été soulevée par toutes les participantes qui travaillent en contexte de périnatalité auprès de réfugiés récemment arrivés au Québec concernant leurs besoins qui ont trait aux services et ressources. Toutes ont pourtant aussi discuté de demandes et démarches perçues chez ces clients. Ces démarches et demandes n'ont toutefois souvent pu être comprises comme des besoins exprimés. Pour la moitié de l'échantillon, elles ne remplissent pas les conditions de nécessité ou de désirabilité rattachées à la définition de besoin. Ce constat invite à considérer l'idée selon laquelle les besoins exprimés par les clients immigrants diffèrent de ceux que les intervenants sociaux perçoivent chez eux. Selon Battaglini, Gravel, Boucheron et al. (2002), les mères immigrantes souffriraient moins des conditions socioéconomiques défavorables ou des pertes de statut dénoncées par les intervenants que de l'absence de leur famille. Le peu de demandes perçus chez les réfugiés récents en lien avec les problèmes d'accès aux services et ressources perçus chez eux par les participantes à cette recherche-ci fait écho à ces résultats. Battaglini, Gravel, Boucheron et al. indiquent plutôt que ce sont les pertes, sur le plan du réseau familial, ainsi que les inquiétudes associées à l'éducation et à l'intégration de leurs enfants qui affectent les mères. Dans la présente recherche, les participantes ont soulevé des exemples de demandes de la part de clients immigrants, qu'elles ont considérées avec moins d'importance que leur accès à de meilleures conditions de vie. Ces demandes présenteraient-elles des liens avec le rétablissement de liens familiaux éprouvés par la migration et l'intégration de leurs enfants? En demandant un ordinateur et une voiture, est-il envisageable que le client immigrant concerné ait cherché à obtenir des moyens de communication et d'insertion sociale pour sa famille? L'échange avec les participantes ne permet pas d'en savoir davantage à cet effet. Les propos d'une participante à la recherche travaillant aussi en contexte de périnatalité rappellent par ailleurs les impacts positifs du temps investi dans le travail auprès de clients immigrants. Ils soutiennent également l'importance d'adopter une grille de lecture spécifique à leur réalité pour évaluer la vulnérabilité des familles immigrantes. Cette participante a bien indiqué que les clients immigrants, particulièrement les réfugiés récents, demandent peu dans les premiers temps de l'intervention auprès d'eux. À cet effet, elle a constaté une tendance à vouloir mettre fin aux interventions auprès d'eux de la part d'acteurs du réseau de la santé et de services sociaux. Elle a ajouté que c'est lorsque l'intervention est suffisamment longue que davantage de besoins sont exprimés par ces clients; que l'accompagnement qui s'inscrit dans la durée leur permet de connaître les balises de l'intervention et d'ainsi formuler des demandes que son mandat professionnel lui permet de prendre en considération. Cet effet de l'intervention sociale à plus long terme, à l'origine de l'expression de leurs besoins par les clients immigrants, est ressorti comme un constat surprenant de la recherche. C'est notamment le cas puisqu'aucun des travaux consultés n'y avait fait référence.

En somme, ce chapitre a discuté des résultats de la recherche selon qu'ils concernent la prise en compte des individus et de leurs réseaux primaires, celle de l'exosystème et du macrosystème ou

les besoins exprimés par les immigrants dans l'intervention sociale auprès d'eux. Il a fait ressortir des convergences entre les résultats obtenus ici et ceux d'autres travaux recensés à propos du même thème. Quelques divergences ou nuances par rapport aux recherches consultées ont également été relevées. Enfin, la discussion a présenté quelques constats originaux de cette recherche ainsi que des hypothèses ou des questions qu'elle soulève. Ces constats originaux, questions ou hypothèses concernent les thèmes de l'intervention sociale auprès de familles immigrantes en région et de la perception des besoins exprimés chez les clients immigrants qui ont été couverts par cette recherche. Elles concernent aussi les thèmes spécifiques de la prise en compte du religieux dans l'intervention sociale, de l'interprétariat et de l'intervention auprès d'immigrants majeurs parrainés à titre d'enfants à charge. Le chapitre qui suit présentera finalement les limites de la recherche afin d'en préciser la portée et de suggérer des pistes susceptibles de permettre une meilleure compréhension du thème étudié.

5.4 Limites de la recherche

Afin de favoriser l'appréciation et l'emploi justes des résultats de cette recherche, les limites méthodologiques qui y sont rattachées et qui ont pu être décelées méritent d'être mises à jour. Les paragraphes qui suivent traitent ainsi des limites imputables au mode et au contexte de collecte des données, à la technique d'échantillonnage, à la taille de l'échantillon, à l'analyse des résultats et, enfin, à la durée de la recherche.

Le mode de collecte des données, par le moyen unique d'entretiens avec les TS, constitue une limite à la validité interne de la recherche. Couturier et Huot (2003) relèvent en effet une frontière importante entre la pratique et le discours sur la pratique. L'écart entre le « dire » et le « faire » pourrait être, selon ces auteurs, d'autant plus important lorsqu'il s'agit de mettre en mots des métiers relationnels comme c'est le cas du travail social. Appliqué la présente recherche, ce constat invite à considérer un écart possible entre ce que sont l'intervention auprès d'immigrants et les besoins perçus chez eux par les TS et ce qu'ils en disent. Certaines entrevues ont soulevé une question invitant à considérer que le « dire » et le « faire » peuvent différer. Par moments, lors de la collecte des données, des participantes ont effectivement fait allusion à des préjugés, des conceptions réductrices ou des attitudes négatives de leurs collègues envers les clients immigrants. Or, si des participantes avaient elles aussi ces préjugés, conceptions réductrices et attitudes négatives, par exemple, en auraient-elles discuté ouvertement lors des entretiens? Pour mieux parvenir à comprendre la perception des besoins des clients immigrants par les TS ainsi que leur intervention sociale auprès de ces clients, il aurait donc été souhaitable de procéder à une triangulation des sources de données. L'observation directe de situations d'intervention ainsi que la consultation des dossiers des clients immigrants pris en référence (évaluations psychosociales, notes évolutives et plans d'intervention) auraient constitué des apports intéressants en ce sens.

Le contexte dans lequel la collecte des données a eu lieu invite également à considérer avec circonspection la validité interne de la recherche. Puisqu'elles ont discuté de leur travail dans le cadre d'une recherche autorisée par leur employeur; puisque les entretiens portaient sur leur pratique professionnelle qui implique un haut niveau de confidentialité (protéger l'identité des

clients), les participantes ont pu faire preuve de retenue et de prudence à certains égards. Elles ont pu ne pas « tout » dire, ou ne pas dire les choses telles qu’elles l’auraient fait dans un contexte plus distant de leur cadre de travail. En ce sens, des propos présentés comme des confidences ont été recueillis et au moment de les énoncer, la participante s’est exprimée ainsi : « Je ne devrais pas dire ça ici... Ce n’est probablement pas la place... » Pour diminuer l’effet de cette limite, il aurait peut-être été favorable de procéder au recrutement sans devoir obtenir au préalable le consentement des supérieurs immédiats des TS. En plus des précautions prises par l’étudiante-chercheuse pour expliquer l’indépendance de la recherche vis-à-vis de leur employeur, le fait de réaliser les entretiens à l’extérieur du temps et du lieu de travail aurait aussi pu contribuer à créer un climat d’entrevue favorisant une expression plus libre de leur point de vue par les participantes.

La technique conduisant à constituer un échantillon de volontaires a permis de recueillir des propos riches de la part des participantes, qui ont dans tous les cas fourni des réponses étayées aux questions soulevées par les entretiens. Cependant, cette technique a pu contribuer à créer un échantillon regroupant surtout des participantes intéressées par l’intervention auprès de clients immigrants et aussi, intéressées à en discuter aux fins d’une recherche. Le point de vue de TS du secteur FEJ montrant moins d’intérêt envers l’intervention auprès de clients immigrants ou encore, moins intéressés à en discuter, aurait pourtant été important à considérer. Ceci aurait été nécessaire en vue d’atteindre le point de saturation des données recueillies. Ce sont d’ailleurs trois participantes à la recherche qui ont mentionné que le point de vue d’une part des membres de leur équipe est susceptible d’avoir été ignoré par la recherche :

Je ne suis pas certaine que dans mon équipe, l’immigration... Qu’il y ait beaucoup d’intérêt pour ça. Moi, ce sujet-là m’intéresse, mais... Est-ce que c’est le cas des autres de mon équipe? Je ne pense pas. Non. Ça serait assez limité... (Louise).

La taille restreinte de l’échantillon a également entravé l’atteinte d’une saturation des données. Cette limite était connue au moment de réaliser la recherche, qui visait un début de saturation des données conformément aux attentes formulées à l’endroit d’une recherche de maîtrise.

La méthode d’analyse des données pose également des limites à la recherche. Celles-ci ont été identifiées en fonction de la subjectivité et de la qualité des résultats présentés. Cette recherche, notamment parce qu’elle emprunte une méthode qualitative et qu’elle s’inscrit dans un cadre épistémologique constructiviste, implique de façon importante la subjectivité de l’étudiante-chercheuse qui l’a élaborée au fil des décisions à prendre. Au moment d’analyser les résultats et d’en discuter, l’implication de la subjectivité de l’étudiante-chercheuse a été fortement ressentie. Quelle importance relative accorder aux différents segments du discours des participantes? Comment faire ressortir les nuances et contradictions dans ce discours? Comment regrouper et présenter les données? Si la consultation d’ouvrages théoriques a fait partie du processus de prise de décision, l’ultime réponse a été apportée en réfléchissant, en discutant avec des pairs et des chercheurs, notamment la directrice de ce projet de recherche. En ce sens, il importe de souligner que les données ont été interprétées. La prise de décisions durant le processus d’analyse et de présentation des résultats a aussi un impact sur la qualité de la recherche. Il a été dit à la section

concernant la condensation des données (3.6.2) que les critères de qualité définis par Sabourin (2009) seraient appliqués dans la mesure du possible. À cet effet, des difficultés ont été rencontrées dans la tentative de créer des catégories d'analyse mutuellement exclusives. À l'issue de plusieurs tentatives d'améliorer la catégorisation des données, le travail a parfois été interrompu avant que le résultat souhaité n'ait pu être atteint. C'est ainsi que, dans certains cas, un même thème s'est avéré susceptible d'être placé dans plus d'une catégorie.

La durée de la recherche constitue une limite à sa validité interne et à sa transférabilité. Le contexte professionnel et social, pour chacune des participantes, est susceptible d'avoir évolué depuis le moment où leurs propos ont été recueillis et celui où cette recherche est interrompue pour en présenter les résultats. Ceci en limite la validité interne. Plus largement, la régionalisation de l'immigration et le cadre institutionnel dans lequel s'inscrit le travail des participantes a connu des changements rapides au cours des mois consacrés à terminer cette recherche. La fermeture de plusieurs bureaux régionaux du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion ainsi que les changements affectant la structure des CSSS sont deux exemples d'éléments du contexte politique entourant la recherche qu'elle aura ignorés.

Enfin, le contexte social dans lequel la recherche a été réalisée en limite la portée. Ceci tient notamment à l'organisation des services destinés aux familles, aux enfants et aux jeunes qui prévaut au Québec et au cadre légal qui structure ces services. Les résultats obtenus par cette recherche apparaissent donc plus difficilement transférables à des contextes marqués par une organisation des services et un cadre légal distincts.

Les limites de cette recherche ramènent au premier plan son caractère exploratoire et le fait qu'il s'agit d'un exercice méthodologique. La pertinence sociale et scientifique des questions qui touchent les besoins des immigrants des régions et l'intervention sociale auprès d'eux, croyons-nous, reste pourtant réelle. C'est donc dans l'idée de favoriser la poursuite de travaux qui contribueront à répondre aux questions soulevées par cette recherche que des moyens ont été suggérés pour permettre de contourner les difficultés rencontrées et restreindre la portée des limites identifiées.

CONCLUSION

Cette recherche a été élaborée à partir du constat que la quasi-totalité des connaissances entourant les besoins des familles, enfants et jeunes immigrants et l'intervention sociale auprès d'eux relèvent de recherches réalisées dans les grandes villes, tant au Québec qu'à l'étranger. En 2010, Vatz-Laaroussi et al. indiquaient que les services sociaux offerts aux familles immigrantes dans les régions du Québec sont souvent inadéquats et que la formation des intervenants sociaux appelés à intervenir auprès d'elles y reste le plus souvent insuffisante. Sur cette base, l'absence d'étude récente permettant de comprendre le point de vue des intervenants sociaux impliqués dans l'intervention sociale auprès des familles immigrantes à l'extérieur des grandes villes a également soutenu la réalisation de cette recherche. Dans les régions de Québec et de Chaudière-Appalaches, elle a cherché à comprendre comment les besoins perçus chez les familles, enfants et jeunes immigrants par les TS influencent l'intervention sociale auprès d'eux. Pour ce faire, la recherche s'est penchée sur les trois questions spécifiques qui suivent : 1) Comment ces TS perçoivent-ils les besoins des clients immigrants? 2) Selon leurs perceptions, en quoi les besoins de ces clients diffèrent-ils ou sont-ils similaires aux besoins de leur clientèle non immigrante? 3) Comment leur intervention sociale auprès des clients immigrants se construit-elle, selon eux? Les entretiens semi-dirigés réalisés ont permis de recueillir le point de vue à ce propos de dix travailleuses sociales du secteur FEJ de CLSC des CSSS de la Vieille-Capitale (Québec) et Alphonse-Desjardins (Chaudière-Appalaches). L'analyse des entretiens, orientée par un cadre interculturel systémique où ont été insérés les concepts de besoins perçus et d'intervention sociale, a proposé une réponse aux questions soulevées qui se déploie sur plusieurs facettes du thème de l'intervention sociale auprès des familles immigrantes en région.

Les résultats de cette recherche permettent de montrer que certains aspects des besoins des familles immigrantes en région et de l'intervention sociale auprès d'elles restent à mieux comprendre. Ils permettent également de proposer des pistes de réflexion et d'action aux milieux de pratique et de planification sociale dans les régions où la recherche a été réalisée. Les acteurs qui interviennent dans d'autres milieux concernés par la régionalisation de l'immigration pourront éventuellement s'approprier certaines des pistes proposées. Il pourra en être ainsi dans la mesure où ils partagent plusieurs caractéristiques communes avec les sujets visés par la recherche.

De pair avec les résultats qui s'y rattachent, les pistes proposées pour la recherche et pour la pratique sont présentées dans les sections qui suivent. Dans un premier temps, quelques propositions transversales pour l'intervention sociale de première ligne auprès des familles immigrantes en région seront dégagées. Dans un deuxième temps, il sera question des pistes qui concernent l'intervention sociale auprès d'immigrants récents en contexte de périnatalité. Dans un troisième temps, celles qui entourent l'intervention auprès de clients faisant face à des problèmes liés à leur statut ou catégorie d'immigration seront présentées. Enfin, les pistes qui s'appuient sur des résultats obtenus quant à l'intervention sociale auprès d'immigrants qui éprouvent des difficultés à communiquer en français seront abordées.

Pistes transversales pour l'intervention sociale de première ligne auprès des familles immigrantes en région

Les savoirs qui orientent l'intervention sociale auprès des clients immigrants ainsi que le cadre politique et professionnel qui structure le mandat des intervenants sociaux constituent deux dimensions de l'intervention sociale auxquelles la recherche s'est intéressée. Les résultats obtenus à cet effet conduisent à proposer des pistes pour la recherche et la pratique qui s'adressent à l'intervention sociale de première ligne auprès de clients immigrants dont les caractéristiques peuvent varier.

Piste pour la recherche

De façon générale, la recension a souligné que la situation des immigrants des régions reste mal connue. La présente recherche ne permet pas de mieux comprendre cette situation, puisqu'elle s'est intéressée exclusivement au point de vue d'intervenants. Elle permet toutefois de souligner que l'absence de connaissances éclairées par la recherche concourt souvent au renvoi des intervenants sociaux à leur seule expérience individuelle et collective pour guider leur l'intervention auprès de clients immigrants. Or, la recherche a dénoté que les interprétations de leur expérience portées par des individus et des équipes de travail reposent parfois sur des conceptions réductrices, des préjugés ou des attitudes négatives à l'endroit des immigrants ou d'une part d'entre eux. Une meilleure connaissance de la situation des immigrants qui résident en région semble nécessaire.

Piste qui concerne à la fois la recherche et la pratique

Un partage des connaissances développées par la recherche avec les milieux de pratique et leurs acteurs qui interviennent auprès de ces immigrants apparaît tout aussi nécessaire que la production de ces nouvelles connaissances. Considérant l'importance accordée aux savoirs d'expérience par les participantes, il pourrait être porteur de tenir compte du bagage d'expérience des intervenants sociaux et de l'interprétation qu'ils en retiennent. À la lumière de nouvelles connaissances concernant la situation des immigrants en région, une réinterprétation de ces savoirs pourrait éventuellement être proposée.

Pistes pour la pratique et pour la planification sociale

Bien que la situation particulière des immigrants des régions reste à comprendre et implique davantage de recherche, des modèles d'intervention existants, tels que le modèle interculturel systémique (Legault et Rachédi, 2008), se prêtent à une lecture de cette situation et des facteurs sociaux qui l'influencent. Les TS interviewées, qui n'ont pour la plupart pas pu bénéficier d'une formation touchant l'intervention auprès de clients immigrants, ont fait part de difficultés particulières rencontrées dans l'intervention auprès de ces clients. La formation ou l'accès pour les intervenants sociaux à des conseils spécifiques à l'intervention auprès de clients immigrants mérite ainsi d'être envisagé. L'idée de l'accès à des conseils, en complément ou en lieu et place d'une formation, a été avancée par des participantes à la recherche elles-mêmes. Cette idée semble permettre de concilier leur besoin de soutien dans l'intervention avec les limites de temps

et de ressources disponibles dans le cadre de leur mandat professionnel. Elle tient également compte de la faible part des immigrants qui caractérise certains milieux couverts par la recherche. Dans ces milieux notamment, le fait d'offrir aux intervenantes sociales un accès à des conseils susceptibles de les soutenir dans des situations d'intervention auprès de clients immigrants semble un moyen à privilégier compte tenu de ces limites. Il s'agit en effet d'intervenants sociaux qui interviennent plus rarement auprès d'immigrants, disposant ainsi de peu de savoirs d'expérience mobilisables pour intervenir adéquatement auprès d'immigrants.

La recherche a soulevé l'importance du temps investi dans l'intervention auprès de clients immigrants dont la situation est complexe, qui éprouvent des difficultés à communiquer en français ou pour qui davantage d'explications concernant le système et les institutions de santé et de services sociaux sont nécessaires. Les résultats obtenus précisent aussi que la défense des droits des immigrants implique que suffisamment de temps soit disponible pour y travailler de façon soutenue. Tel qu'il a été discuté au chapitre précédent, le fait que les interventions réalisées auprès de clients immigrants demandent plus de temps n'est pas un constat exclusif à cette recherche. Il semble ainsi nécessaire de soutenir, par cette recherche, les interventions déjà réalisées par des participantes qui visent à faire reconnaître auprès de leur employeur l'importance du temps consenti à l'intervention auprès de clients immigrants. La mise à leur disposition des ressources, dont le temps d'intervention, que requiert le travail réalisé par les intervenants sociaux auprès de clients immigrants relève en partie des gestionnaires. Afin de favoriser leur sensibilisation aux enjeux de l'intervention auprès des familles immigrantes, il apparaît pertinent d'appuyer l'idée selon laquelle la formation à l'intervention auprès de clients immigrants devrait également impliquer la participation de ces gestionnaires.

Par ailleurs, une participante à la recherche a souligné que l'institution qui l'emploie offre ses services à une clientèle (immigrante ou non) dont la taille et les besoins sont en constante croissance avec des moyens de plus en plus limités. Afin de favoriser l'insertion durable des familles immigrantes en région et leur pleine participation à la société québécoise, les programmes sociaux qui permettent de soutenir leur insertion sociale et économique méritent une attention accrue. Cette piste interpelle à la fois les planificateurs de la régionalisation de l'immigration et les acteurs sociaux qui déterminent l'affectation des ressources en santé et en services sociaux.

Pistes concernant l'intervention sociale auprès d'immigrants récents en contexte de périnatalité

Une première facette de l'intervention auprès d'immigrants en région qui soulève des enjeux pour la recherche et pour la pratique concerne le travail auprès d'immigrants récents en contexte de périnatalité. Les résultats ont montré que les interventions auprès de ces clients sont souvent liées à des problèmes ou besoins entourant l'accès aux services et ressources perçus chez eux. Les besoins de ces familles immigrantes semblent perçus à partir d'une lecture normative qui tient peu compte à la fois des besoins qu'ils expriment et de leur situation.

Pistes pour la recherche

Le constat qui précède invite à porter à l'attention des milieux de recherche le fait que la situation des immigrants récents en région, encore trop peu connue, concerne notamment des réfugiés à qui un milieu de réinstallation en région, telle la ville de Québec, a été assigné. Elle concerne aussi des immigrants récents qui se déplacent vers des zones à plus faible densité d'immigration, comme Chaudière-Appalaches, en lien avec des besoins de main-d'œuvre et des mesures mises en place pour y attirer des immigrants établis en milieu urbain. Une meilleure compréhension de la situation des immigrants récents dans de pareilles situations semble nécessaire afin de soutenir une réflexion sur la vulnérabilité des immigrants récents.

Pistes pour la pratique et pour la planification sociale

Cette réflexion, dans les milieux de pratique, semble tout aussi nécessaire au vu de la perception actuelle des besoins de ces immigrants. La recherche a montré qu'elle emprunte des orientations nombreuses et parfois, opposées. Certaines participantes favorisent l'accès des immigrants récents au programme SIPPE, réservé aux clientèles vulnérables et qui permet une intervention plus soutenue et déployée à plus long terme. D'autres participantes, au contraire, questionnent ou tendent à restreindre cet accès. Ce serait notamment le cas puisqu'ils expriment peu leurs besoins. Dans l'attente d'une meilleure connaissance des besoins des familles immigrantes établies en région, il semblerait pertinent de favoriser l'appropriation par les milieux de pratique des grilles de lecture issues de recherches en milieu urbain concernant l'évaluation de la vulnérabilité des immigrants récents à partir de leur situation et des facteurs qui l'influencent. Il serait particulièrement indiqué de partager ces connaissances avec les TS, puisque l'évaluation du fonctionnement social ressort de leur champ d'exercice. La pratique d'une participante à la recherche permet de soutenir la pertinence de favoriser l'accès des immigrants récents, notamment des réfugiés récents, aux programmes d'intervention réservés aux familles vulnérables. Elle indique que l'inclusion d'immigrants récents dans un programme permettant d'intervenir à plus long terme auprès de familles vulnérables favorise l'expression de leurs besoins par les réfugiés.

Sur le plan de la planification sociale, en vertu la LSSSS, il revient à chacune des ASSSS, « en concertation avec [...] les établissements de sa région, [de] favoriser l'accessibilité aux services de santé et aux services sociaux qui soit respectueuse des caractéristiques de ces communautés culturelles » (1991, c. 42, a. 349; 2005, c. 32, a. 227). La planification pluriannuelle concernant l'accès des services sociaux et de santé aux « membres des communautés ethnoculturelles », inexistante en Chaudière-Appalaches et ayant pris fin en 2009 dans la région de la Capitale-Nationale pourrait constituer un moyen à ramener en scène. Une telle planification pourrait favoriser l'implantation dans les milieux de pratique de mesures éclairées par la recherche afin que la vulnérabilité d'une clientèle peu encline à formuler des demandes – celle des immigrants et réfugiés récents – soit prise en compte à partir de critères sensibles à leur situation et aux facteurs sociaux qui l'influencent.

Pistes concernant l'intervention sociale auprès d'immigrants faisant face à des problèmes liés à leur statut ou catégorie d'immigration

La recherche a montré que des TS de la région de Chaudière-Appalaches en particulier ont éprouvé des difficultés importantes lors d'interventions auprès d'immigrants chez qui ils ont perçu des problèmes associés au statut ou à la catégorie d'immigration. Ces difficultés ont été mises en lien avec le peu de droits perçus chez les migrants résidents temporaires ainsi que chez les immigrants associés à la catégorie du regroupement familial. Les participantes concernées ont également expliqué ces difficultés par leur manque de connaissances concernant les lois qui encadrent l'immigration. De façon spécifique, l'une des difficultés importantes rencontrées a consisté à offrir des services et à obtenir des informations utiles à l'intervention, tout en maintenant la confidentialité de leur identité nécessaire à la sécurité des jeunes et de leur famille.

Pistes pour la recherche

Les difficultés rencontrées dans l'intervention d'une participante auprès d'une personne majeure, en attente de son statut de résidence à titre d'enfant à charge d'une mère immigrante parrainée par un membre de la famille en vertu du programme de regroupement familial, ont été discutées. Aucune des recherches recensées ne s'est penchée sur la question particulière des droits sociaux de ces majeurs. Certes, leur condition se rapproche de celle de leur parent parrainé lorsqu'ils sont également en attente de statut. Toutefois dans le cas documenté par la recherche, le projet migratoire et les relations qu'ils entretiennent dans leurs sphères d'insertion sont distincts pour le parent parrainé et ses enfants à charge. Il semble qu'une meilleure compréhension de la situation des majeurs parrainés à titre d'enfant à charge, ainsi que des facteurs sociaux qui influencent leur situation, reste nécessaire.

Pistes pour la pratique

Sur le plan de la pratique, l'accès des intervenants sociaux à des conseils avisés concernant les lois qui encadrent l'immigration, les droits des immigrants ainsi que les ressources et services auxquels ils ont accès en fonction de leur statut et catégorie d'immigration mérite d'être envisagé. Ceci est issu de la demande particulière des deux participantes à la recherche qui ont travaillé auprès de clients faisant face à des difficultés entourant leur statut ou catégorie d'immigration. Toutes deux ont dit souhaiter accéder à une formation ou à des conseils leur permettant d'aborder avec les connaissances nécessaires des aspects complexes et délicats de leur pratique auprès d'immigrants. La mise en place et la diffusion d'un service permettant aux intervenants sociaux d'accéder aux informations utiles à leur intervention auprès d'immigrants, tout en assurant la sécurité de ces personnes et de leur famille, apparaît également comme une nécessité.

Pistes concernant l'intervention auprès d'immigrants qui éprouvent des difficultés à communiquer en français

L'intervention sociale avec interprète auprès d'immigrants qui éprouvent des difficultés à communiquer en français, selon les résultats obtenus dans cette recherche, semble poser des

problèmes semblables à ceux qui sont rencontrés dans les grandes villes. Elle pose aussi des problèmes qui pourraient être spécifiques aux régions, vu la plus petite taille de leur population et la faible densité d'immigrants au sein de cette population. De plus, la recherche a soulevé des moyens originaux employés par des participantes pour contourner les défis de l'intervention avec interprète.

Pistes pour la recherche

L'accès à des interprètes et leur recours en intervention sociale sont promus par un article de loi indiquant que l'organisation des ressources doit « [...] favoriser, compte tenu des ressources, l'accessibilité à des services de santé et des services sociaux, dans leur langue, pour les personnes des différentes communautés culturelles du Québec » (LSSSS, 2014, a.2.5; 2.7). Même dans les cas où des interprètes sont disponibles, des participantes à la recherche ont dit préférer, parfois, intervenir sans y avoir recours. Elles ont indiqué employer des moyens qui permettent de contourner les obstacles de la communication orale dans leur intervention auprès de clients immigrants. Il pourrait être pertinent que des recherches se penchent sur les interventions sociales où client et intervenant éprouvent des difficultés à communiquer dans une langue commune de façon large. Le point de vue des immigrants concernant les dispositifs de communication qui répondent le mieux à leurs besoins semble mériter d'être documenté. Les recherches consultées à cet effet ont mis l'accent sur l'interprétariat en intervention sociale. Or, une meilleure connaissance des différents moyens employés pour faire face aux défis que pose l'absence d'une langue commune pourrait être utile à guider la pratique et l'orientation des services.

Pistes pour la pratique

Une participante à la recherche a fait mention de l'importance qu'elle accorde à choisir les interprètes auxquels elle a recours, lorsqu'elle est en mesure de le faire. Ce choix s'effectue en fonction de critères qui dépassent son appréciation de la traduction des échanges par les différents interprètes. Elle prête notamment attention au statut social de l'interprète choisi afin qu'il reflète celui du client. Partant du constat que les clients immigrants et les interprètes parlant une même langue, dans bien des cas, se connaissent, elle tient également compte de la qualité de leur relation lorsqu'elle est en mesure de le faire. Cette participante indique que le fait de choisir les interprètes en tenant compte de tels critères a des effets positifs sur son intervention sociale auprès de clients qui éprouvent des difficultés à communiquer en français. Ceci facilite selon elle la tenue de discussions sur des thèmes plus sensibles. Une telle pratique semble mériter d'être mieux connue des intervenants sociaux et encouragée par leurs employeurs. Par ailleurs, le choix des interprètes implique la disponibilité d'un nombre suffisant d'interprètes compétents. De l'avis de participantes à la recherche, des manques en ce sens restent à combler.

Si elles se basent sur les résultats de recherche obtenus, les pistes d'action ou de réflexion qui ont été soulevées à l'attention des milieux de pratique et de la recherche reflètent de façon importante la subjectivité de l'étudiante-chercheuse. Lorsqu'elles s'adressent aux intervenants sociaux, ces pistes méritent certainement d'être appréhendées dans la perspective des savoirs

pratiques qu'ils détiennent, comme individu ou comme équipe de travail. Les connaissances qu'ils détiennent à propos de l'intervention auprès de familles immigrantes tiennent à la fois compte de leur connaissance de la méthode générale d'intervention sociale et de leurs expériences d'intervention auprès d'immigrants. Elles tiennent aussi compte des programmes sociaux en vertu desquels ils interviennent, de la mission des institutions qui les emploient et des ressources dont ils disposent pour intervenir. Aussi, élaborées à partir de leur propre cadre de référence, ces connaissances reflètent leurs valeurs et leurs intentions. Les actions ou réflexions proposées souhaitent simplement contribuer à enrichir les connaissances mobilisées dans l'intervention sociale. Elles visent à favoriser, pour ces intervenants, une pratique qui rejoint à la fois leurs aspirations et celles des familles immigrantes établies en région.

BIBLIOGRAPHIE

- Abdallah-Pretceille, M. (1997). Pour une éducation à l'altérité. *Revue des sciences de l'éducation*, 23(1), 123-132.
- Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains (Accord Gagnon-Tremblay-McDougall) (1991). [En ligne] Consulté sur le site du Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion, Québec:
<http://www.midi.gouv.qc.ca/publications/fr/divers/Accord-canada-quebec-immigration-francais.pdf>
- Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches. (2007). *Programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise de la région de Chaudière-Appalaches, 2007-2010*. [En ligne] Consulté sur le site de la Bibliothèque et Archives nationales, Québec:
<http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/bs1764671>
- Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches. (2011). *Programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise de la région de Chaudière-Appalaches, 2011-2014*. [En ligne] Consulté sur le site de l'organisme:
http://www.agencesss12.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Programme_r%C3%A9gional_d_acc%C3%A8s_2011-2014.pdf
- Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale. (2006). *L'accessibilité et l'adaptation des services de santé et des services sociaux et psychosociaux aux personnes issues des communautés ethnoculturelles de la région de la Capitale-Nationale. Bilan 2002-2005 et Plan d'action régional 2006-2009*. [En ligne] Consulté sur le site de l'organisme: [http://www.rrss03.gouv.qc.ca/pdf/Bilan 02-05 - plan d'action 06-09 comite acces cc version 2006-12-21V2.pdf](http://www.rrss03.gouv.qc.ca/pdf/Bilan%2002-05-%20plan%20d'action%2006-09%20comite%20acc%C3%A8s%20version%202006-12-21V2.pdf).
- Alvarado, E. (1993). Les jeunes des communautés culturelles. *Santé mentale au Québec*, 18(1), 211-226. doi: 10.7202/032256ar
- Alvarado, E., Battaglini, A., Caulet, M. et Poirier, R. (2005). *Les services de première ligne et les populations immigrantes. Projet pilote: synthèse*. Montréal: Unité Écologie humaine et sociale - Hôpital Maisonneuve-Rosemont. [En ligne] Consulté sur le site de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal:
http://publications.santemontreal.qc.ca/uploads/tx_asssmpublications/2-89494-441-1.pdf
- Arsenault, S. (2013). Histoire de l'immigration et de la protection des réfugiés. SVS-7018. Diversité culturelle et intervention sociale. École de service social. Université Laval. Québec.
- Arsenault, S et Giroux, I. (2009). *Immigrer en Gaspésie: s'installer pour y rester?* Québec: Université Laval, Chaire multifacultaire de recherche et d'intervention sur la Gaspésie et les Îles-de-la-Madeleine, Fondation communautaire Gaspésie-les-Îles.

- Association des communautés culturelles pour l'équité en santé et services sociaux (2012). *Rapport annuel 2011-2012*. [En ligne] Consulté sur le site de l'organisme: http://www.accesss.net/cariboost_files/Rapport_20annuel_202011-2012.pdf
- Ayón, C. (2014). Service Needs among Latino Immigrant Families: Implications for Social Work Practice. *Social Work*, 59(1), 13-23. doi:10.1093/sw/swt031
- Battaglini, A. (2010a). *Les services sociaux et de santé en contexte pluriethnique*. Montréal: Saint-Martin.
- Battaglini, A. (2010b). Répondre aux besoins et aux attentes des populations immigrantes: un enjeu grandissant. Dans A. Battaglini (dir.), *Les services sociaux et de santé en contexte pluriethnique* (p.111-132). Anjou: Les Éditions Saint-Martin.
- Battaglini, A., Gravel, S., Boucheron, L., Fournier, M., Brodeur, J.-M., Poulin, C., ... Heneman, B. (2002). Quand migration et maternité se croisent: perspectives des intervenantes et des mères immigrantes. *Service social*, 49(1), 35-69. doi: 10.7202/006877ar
- Battaglini, A., Gravel, S., Poulin, C., Fournier, M. et Brodeur, J.-M. (2002). Migration et paternité ou réinventer la paternité. *Nouvelles pratiques sociales*, 15(1), 165-179. doi: 10.7202/008267ar
- Belleau, C. et Le Gall, J. (2004). Jeunes d'ici et d'ailleurs. De la rencontre des valeurs à la distinction des genres. Dans G. Pronovost et C. Royer (dir.), *Les valeurs des jeunes* (p. 187-204). Sainte-Foy: PUQ.
- Benoît, R. (2012). *Le travail social scolaire: regards sur les stratégies d'intervention développées en contexte interculturel*. (Mémoire de Maîtrise), Université du Québec à Montréal, Montréal.
- Berger, P. et Luckmann, T. (1966). *The Social Construction of Reality: A Treatise in the Sociology of Knowledge*. Garden City, NY: Anchor Books.
- Bilodeau, G. (1993). Méthodologie de l'intervention sociale et interculturelité. *Service social*, 42(1), 25-48. doi: 10.7202/706598ar
- Bilodeau, G. (2005). *Traité de travail social*. Rennes: ENSP.
- Boily, M. et Bourque, S. (2011). *Cadre de référence sur l'évaluation du fonctionnement social*. [En ligne] Consulté sur le site de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec : <http://www.optsq.org/docs/cadres-de-reference/cadre-de-reference-ts.pdf?sfvrsn=1>.
- Bouchard, G. (2012). *L'interculturalisme: un point de vue québécois*. Montréal: Boréal.
- Bronfenbrenner, U. (1979). *The Ecology of Human Development: Experiments by Nature and Design*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

- Camilleri, C. et Cohen-Émerique, M. (1989). *Chocs de cultures, concepts et enjeux pratiques de l'interculturel*. Paris: L'Harmattan.
- Canada, Conseil de recherches en sciences humaines du Canada, Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie du Canada et Instituts de recherche en santé du Canada. (2010, mise à jour octobre 2014). *Énoncé de politique des trois Conseils : Éthique de la recherche avec des êtres humains*. [En ligne] Consulté le 18 octobre 2014 sur le site du Groupe interagencs en éthique de la recherche, Gouvernement du Canada: http://www.ger.ethique.gc.ca/pdf/fra/eptc2/EPTC_2_FINAL_Web.pdf.
- Coenen-Huther, J. (1999). L'Homo sociologicus et ses variétés. *Revue européenne des sciences sociales*, 37(113), 87-102.
- Cognet, M. et Montgomery, C. (2007). Introduction. Dans M. Cognet et C. Montgomery (dir.), *Éthique de l'altérité. La question de la culture dans le champ de la santé et des services sociaux* (p. 1-16). Montréal: Les Presses de l'Université Laval.
- Cohen-Emerique, M. (1993). L'approche interculturelle dans le processus d'aide. *Santé mentale au Québec*, 18(1), 71-92.
- Cohen-Emerique, M. (2011). *Pour une approche interculturelle en travail social. Théories et pratiques*. Paris: Presses de l'EHESP.
- Conseil canadien pour les réfugiés. (2013). À propos des réfugiés et des immigrants: un glossaire terminologique, Consulté le 18 octobre 2018 sur le site <http://ccrweb.ca/glossaire.PDF>
- Couturier, Y. et Huot, F. (2003). Discours sur la pratique et rapports au théorique en intervention sociale: explorations conceptuelles et épistémologiques. *Nouvelles pratiques sociales*, 16(2), 106-124. doi: 10.7202/009846ar
- Crosby, A. (2006). Les frontières de l'appartenance: Réflexions sur les politiques migratoires en ce début de XXI^e siècle. *Publications occasionnelles d'Inter Pares*(7).
- CSSS de la Montagne. (2007). *L'adaptation reliée à la gestion de la diversité dans le secteur de la santé et des services sociaux*. Mémoire présenté par le CSSS de la Montagne à la Commission de consultation sur les pratiques d'accommodement reliées aux différences culturelles Montréal. [En ligne] Consulté le 1^{er} avril 2013 sur le site du CSSS de la Montagne: http://www.csssdelamontagne.qc.ca/fileadmin/csss_dlm/Publications/memoire_commission_bouchard_taylor_200731.pdf
- De Robertis, C. (2007). *Méthodologie de l'intervention sociale: l'aide à la personne*. Paris: Bayard.
- Deslauriers, J.-P. et Hurtubise, Y. (1997). La connaissance pratique: un enjeu. *Nouvelles pratiques sociales*, 10(2), 145-158. doi: 10.7202/301410ar
- Direction générale des services sociaux - Direction des jeunes et des familles. (2012). *Sous-comité sur la diversité ethnoculturelle. Comité directeur de l'offre de service jeunes en*

difficulté. Québec (Québec): Service de l'accès à l'Information et de la propriété intellectuelle.

Eid, P., Magloire, J. et Turenne, M. (2011). *Profilage racial et discrimination systémique des jeunes racisés*. Québec: Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse - Direction de la recherche, de l'éducation-coopération et des communications. [En ligne] Consulté sur le site de l'organisme:
http://www.cdpcj.qc.ca/publications/Profilage_rapport_FR.pdf

Emongo, L. et White, B. W. (2014). *L'interculturel au Québec. Rencontres historiques et enjeux politiques*. Montréal: les Presses de l'Université de Montréal.

Fortin, S. et Le Gall, J. (2007). Néonatalité et constitution des savoirs en contexte migratoire: familles et services de santé. Enjeux théoriques, perspectives anthropologiques. *Enfances, Familles, Générations*(6), 16-37. doi: 10.7202/016481ar

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

García-Pérez, M. (2013). Health Care Usage and Health Status of Immigrant Children: The Effects of Nativity versus Citizenship. *American Economic Review*, 103(3), 412-417. doi: 10.1257/aer.103.3.412

Gaulejac, V. (2007). Préface. Dans M. Cagnet et C. Montgomery (dir.), *Éthique de l'altérité. La question de la culture dans le champ de la santé et des services sociaux* (p. XV-XVII). Québec: PUL.

Gildas, S. (2008). *La planète migratoire dans la mondialisation*. Paris: Armand Colin.

Goulet, C. (2001, mai). *L'interprétariat communautaire dans les petites villes : une réussite menacée?* Communication présentée au Congrès international *Un maillon essentiel 3. L'interprétation en milieu social ou la complexité d'une profession*, Montréal. [En ligne] Consulté le 16 octobre 2014 à:
<https://http://www.bfm.admin.ch/content/dam/data/migration/integration/berichte/studie-interkultur-uebersetzen-bildung-f.pdf>

Gouvernement du Canada, Citoyenneté et immigration Canada. *Résident temporaire*. (2015). [En ligne] Consulté le 4 avril 2015 dans la section Glossaire du site de Citoyenneté et immigration Canada: <http://www.cic.gc.ca/francais/centre-aide/glossaire.asp#i>

Gouvernement du Canada, Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada. (2013) *Guide du demandeur d'Asile*. [En ligne] Consulté le 11 septembre 2014: <http://www.irb-cisr.gc.ca/Fra/RefClaDem/Pages/ClaDemGuide.aspx>

Gouvernement du Québec, ministère de la Santé et des Services sociaux. (2004). *L'architecture des services de santé et des services sociaux: Les programmes-services et les programmes-soutien*. [En ligne] Consulté sur le site du ministère:
<http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/2004/04-710-01.pdf>.

- Gouvernement du Québec, ministère de la Santé et des Services sociaux. (2013). Centres de santé et de services sociaux (CSSS) - Chaudière-Appalaches. [En ligne] Consulté le 9 janvier 2013 sur le site du ministère:
<http://www.msss.gouv.qc.ca/repertoires/csss/region.php?no=12>
- Gouvernement du Québec, ministère de l'Immigration et des communautés culturelles. (2007). *L'immigration au Québec. Partage des responsabilités Québec-Canada. Statuts des personnes se trouvant au Québec. Catégories d'immigration, Consultation 2008-2010.* Direction des politiques, des programmes et de la promotion de l'immigration. [En ligne] Consulté sur le site du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion:
<http://www.midi.gouv.qc.ca/publications/fr/planification/Immigration-quebec-partage-responsabilites.pdf>
- Gouvernement du Québec, ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. (2011a). *L'apport de l'immigration au développement durable. Consultation 2012-2015.* [En ligne] Consulté sur le site du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion:
<http://www.midi.gouv.qc.ca/publications/fr/planification/developpement-durable-20122015.pdf>
- Gouvernement du Québec, ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. (2011b). *La planification de l'immigration au Québec pour la période 2012-2015.* [En ligne] Consulté sur le site du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion:
<http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/fr/planification/planification-20122015.pdf>.
- Gouvernement du Québec, ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. (2012a). *Plan stratégique 2012-2016.* [En ligne] Consulté sur le site de l'Assemblée nationale, Québec:
http://assnat.qc.ca/%2fmedia%2fprocess.aspx%3fmediaid%3danq.vigie.bll.documentgenerique_45955%26&ei=za65vjxrmtdhsath6ogyca&usg=afqjcngqdeosah85k7h6m2o4jgk1o22c3w&bvm=bv.83829542,d.cwc/
- Gouvernement du Québec, ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. (2012b). *Portraits régionaux 2001-2010. Caractéristiques des immigrants établis au Québec et dans les régions en 2012.* [En ligne] Consulté sur le site du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion: http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/fr/recherches-statistiques/Portraits_regionaux_2001-2010.pdf.
- Gouvernement du Québec, ministère de l'Immigration et des communautés culturelles. (2013). *Portraits statistiques. L'immigration permanente au Québec selon les catégories d'immigration et quelques composantes. 2008-2012.* [En ligne] Consulté sur le site du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion:
http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/fr/recherches-statistiques/Portraits_categories_2008_2012.pdf.
- Gouvernement du Québec, ministère de la Santé et des Services sociaux. (2007). *Orientations relatives aux standards d'accès, de continuité, de qualité, d'efficacité et d'efficience. Programme-services Jeunes en difficulté.* [En ligne] Consulté sur le site du ministère:
<http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/2009/09-838-04.pdf>

- Gouvernement du Québec, ministère de la Santé et des Services sociaux. (2012). *Une passerelle vers un avenir en santé. La planification et l'organisation des services à l'intention des réfugiés et des demandeurs d'asile: évaluer le bien-être et l'état de santé physique pour mieux desservir. Orientations ministérielles*. [En ligne] Consulté sur le site du ministère: <http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/2011/11-522-01W.pdf>.
- Gouvernement du Québec, ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration. (1991). *Au Québec, pour bâtir ensemble. Énoncé de politique en matière d'immigration et d'intégration*. [En ligne] Consulté sur le site du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion: <http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/fr/ministere/Enonce-politique-immigration-integration-Quebec1991.pdf>.
- Gouvernement du Québec, Secrétariat à l'accès aux services en langue anglaise et aux communautés culturelles. (2013). *Le projet de loi no 83 est sanctionné. Il apporte du nouveau pour les personnes issues des communautés culturelles*. [En ligne] Consulté le 17 décembre 2013 sur le site du ministère de la Santé et des Services sociaux: <http://www.msss.gouv.qc.ca/ministere/saslacc/index.php?id=22,55,0,0,1,0>
- Gratton, D. (2014). Le destin d'une terminologie: de l'interculturel à l'interculturalisme. Dans B. W. White et L. Emongo (dir.), *L'interculturel au Québec : une chronique non autorisée* (p. 173-190). Montréal: Les Presses de l'Université de Montréal.
- Gravel, S., Brodeur, J. M., Champagne, F. et Vissandjée, B. (2005). Migration, éthique et santé publique au Québec. *Revue d'Épidémiologie et de Santé Publique*, 53(2), 192-204. doi: [http://dx.doi.org/10.1016/S0398-7620\(05\)84588-2](http://dx.doi.org/10.1016/S0398-7620(05)84588-2)
- Gravel, S., Doucet, H., Laudy, D., Boucheron, L., Battaglini, A., Bouthillier, M. et Fournier, M. (2009). L'adhésion des populations immigrantes à la valeur de l'autonomie véhiculée en santé publique. *Journal Of International Migration & Integration*, 10(1), 31-47. doi: 10.1007/s12134-008-0084-6
- Gravel, S., Hubert, D., Battaglini, A., Laudy, D., Bouthillier, M.-È., Boucheron, L. et Fournier, M. (2010). Éthique et santé publique: Quelle place pour l'autonomie?. *Éthique publique*, 12(1), 227-250. doi: 10.4000/ethiquepublique.176
- Hassan, G. et Rousseau, C. (2007). La protection des enfants: enjeux de l'intervention en contexte interculturel. *Association pour la recherche interculturelle*, 45(décembre 2007), 37-50.
- Heneman, B. Legault, G., Gravel, S., Fortin, S. et Alvarado, E. (1994). Adéquation des services aux jeunes familles immigrantes. Montréal: Direction de la santé publique de Montréal-Centre et Université de Montréal.
- Hooper, L. M., Tomek, S., Bond, J.M. et Reif, M.S. (2015). Race/ethnicity, gender, parentification, and psychological functioning: Comparison among nationwide university. *The Family Journal*, 23(1), 33-48. doi: 10.1177/1066480714547187

- Institut de la Statistique Québec. (2013). Migrations internationales et interprovinciales, Chaudière-Appalaches et ensemble du Québec, 1996-1997, 2001-2002 et 2006-2007 à 2011-2012. [En ligne] Consulté sur le site de l'Institut de la statistique du Québec, section Statistiques et publications:
http://www.stat.gouv.qc.ca/regions/profils/profil12/societe/demographie/migrations/mig_tot12.htm
- Jacob, A. (1992). Services sociaux et groupes ethnoculturels: le débat et les pratiques au Québec. *Nouvelles pratiques sociales*, 5(2), 37-51. doi: 10.7202/301174ar
- Johnson, L.C. et Yanca, S.J. (2007) *Social Work Practice. A Generalist Approach, 9th ed.* Boston, MA: Allyn and Bacon.
- Jones, S. (2012). Working With Immigrant Clients: Perils and Possibilities for Social Workers. *Families in Society*, 93(1), 47-53. doi: 10.1060/1044-3894.4183
- Kanouté, F., Hohl, J., Xenocostas, S. et Duong, L. (2008). Les mots pour le dire et pour intervenir. Dans M. Cognet et C. Montgomery (dir.), *Éthique de l'altérité* (p. 241-261). Québec: Les Presses de l'Université Laval.
- Kress, M., Avilés, J., Taylor, C. et Winchell, M. (2011). Individual/collective human needs: (Re)theorizing Maslow using critical, sociocultural, feminist, and indigenous lenses. Dans C. Stephenson Malott et B. Porfilio (dir.), *Critical pedagogy in the twenty first century: A new generation of scholars* (p. 135-157). New York: Springer.
- Labelle, M., Field, A.-M. et Icart, J.-C. (2007). *Les dimensions d'intégration des immigrants, des minorités ethnoculturelles et des groupes racisés au Québec. Document de travail.* [En ligne] Consulté le 17 octobre 2018 sur le site du Centre de recherche sur l'immigration, l'ethnicité et la citoyenneté, Université du Québec à Montréal, section Publications: https://criec.uqam.ca/upload/files/dimensions_integration.pdf
- Lamy-Théberge, A. (2013). *Devis d'évaluation du programme de bilan de santé des réfugiés.* Montréal, CSSS de la Montagne.
- Lazure, G. et Benazera, C. (2006). *Devenir parent au Québec: le parcours des familles immigrantes dans la région de Québec.* [En ligne] Consulté sur le site du Centre de santé et de services sociaux de la Vieille-Capitale, section Équipe de recherche PRISM: <http://www.csssvc.qc.ca/telechargement.php?id=166>
- Le Gall, J. et Xenocostas, S. (2011). L'adaptation des soins sociosanitaires de première ligne à la diversité religieuse : l'exemple du Québec. *Ethnologies*, 33(1), 169-189. doi: 10.7202/1007801ar
- Legault, G. et Fortin, S. (1996). Problèmes sociaux et culturels des familles d'immigration récente: perceptions des familles et des intervenants. Dans J. Alary et L.S. Éthier (dir.), *Comprendre la famille* (p.411-433). Montréal: Les Presses de l'Université du Québec.
- Legault, G. et Lafrenière, M. (1992). Situations d'incompréhensions interculturelles dans les services sociaux: problématiques. *Santé mentale au Québec*, 17(2), 113-131.

- Legault, G. et Rachédi, L. (2008). *L'intervention interculturelle*, 2e éd. Montréal: Gaëtan Morin.
- Liaison immigration Bellechasse. (2012). Régionalisation de l'immigration: un premier bilan. *Le Tour de Ponts - Journal communautaire de Saint-Anselme* n°237, 22 (6), 11-15.
- Lincoln, Y. S., Lynham, S. A. et Guba, E. G. (2011). Paradigmatic controversies, contradictions and emerging confluences, revisited. Dans N. K. Denzin et Y. S. Lincoln (dir.), *The Sage Handbook of Qualitative Research* (4th ed., p. 97-128). Los Angeles / London / New Delhi: Sage.
- Loi sur les services de santé et les services sociaux, RLRQ c S-4.2, Version mise à jour le 1^{er} mai 2014, [En ligne] Consulté le 15 mai 2014: <http://canlii.ca/t/6995r>
- Luu, T. D., Leung, P. et Nash, S. G. (2009). Help-Seeking Attitudes Among Vietnamese Americans : The Impact of Acculturation, Cultural Barriers, and Spiritual Beliefs. *Social work in mental health*, 7(5), 476-493.
- Martuccelli, D. (2006). Avant-propos. Une sociologie phénoménologique quarante ans après. Dans P. B. T. Luckmann (dir.), *La construction sociale de la réalité* (p. 5-40). Paris: Armand Colin.
- Mayer, R. et Deslauriers, J.-P. (2000). Quelques éléments d'analyse qualitative. Dans R. Mayer, F. Ouellet, M.-C. Saint-Jacques, D. Tucrotte et al. (dir.), *Méthodes de recherche en intervention sociale*. Montréal / Paris: Gaëtan Morin.
- Mayer, R. et Saint-Jacques, M.-C. (2000). L'entrevue de recherche. Dans R. Mayer, F. Ouellet, M.-C. Saint-Jacques, D. Turcotte, J.-P. Deslauriers et C. Tard (dir.), *Méthodes de recherche en intervention sociale* (p. 115-131). Montréal: Gaëtan Morin.
- McKillip, J. (1998). Need analysis: process and techniques. Dans L. Bickam et D. J. Rog (dir.), *Handbook of applied social research methods* (p. 261-284). Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage.
- Miles, M. B. et Huberman, A. M. (2003). *Analyse des données qualitatives. Traduction de la 2e édition américaine par Martine Hlady Rispal. Révision scientifique de Jean-Jacques Bonninol. 2e édition*. Bruxelles: De Boeck.
- Montgomery, C., Xenocostas, S., Le Gall, J., Hamez-Spy, M., Vatz Laaroussi, M. et Rachédi, L. (2007). *Intergenerational Transmissions in Refugee Families: the Family Novel Project*. Montreal, CSSS de la Montagne
- Moon, S. (2008). Acculturation, Social Support, and Family Conflict: Korean–American Adolescents' Perceptions. *Child & Adolescent Social Work Journal*, 25(3), 227-240. doi: 10.1007/s10560-008-0123-3
- Morissette, K. (2007). *L'interprétariat: espace de médiations dans l'interaction interprète - immigrant - intervenant* (thèse de doctorat). Université Laval, Québec.

- Mukamurera, J., Lacourse, F. et Couturier, Y. (2006). Des avancées en analyse qualitative: pour une transparence et une systématisation des pratiques. *Recherches qualitatives*, 26(1), 110-138.
- Myles, B. (2012, 31 janvier). La DPJ prend acte de l'affaire Shafia. *Le Devoir*. [En ligne] Consulté le 13 décembre 2013: <http://www.ledevoir.com/societe/justice/341482/la-dpj-prend-acte-de-l-affaire-shafia>
- Okitikpi, T. (2006). Review of Culturally Competent Practice with Immigrant and Refugee Children and Families. *Social Work Education*, 25(1), 113-114.
- Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec. (2012). *Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux 2012*. [En ligne] Consulté sur le site de l'organisme: <http://www.otstcfq.org/docs/cadres-et-guides-de-pratique/nouveau-r%C3%A9f%C3%A9rentiel-ts-2012-19-07-2012-final.pdf?sfvrsn=0>
- Ouellet, F. et Saint-Jacques, M.-C. (2000). Les techniques d'échantillonnage. Dans R. Mayer, F. Ouellet, M.-C. Saint-Jacques, D. Turcotte, J.-P. Deslauriers et C. Tard (dir.), *Méthodes de recherche en intervention sociale* (p. 71-89). Montréal: Gaëtan Morin.
- Park, Y., Bhuyan, R., Richards, C. et Rundle, A. (2012). U.S. Social Work Practitioners' Attitudes Towards Immigrants and Immigration: Results From an Online Suvey. *Journal of Immigrant and Refugee Studies*, 9(4), 367-392. doi: <http://dx.doi.org/10.1080/15562948.2011.616801>
- Pronovost, S. et Vatz-Laaroussi, M. (2010). Le développement des régions du Québec et les défis de la régionalisation de l'immigration. *Nos Diverses Cités/Our Diverse Cities, Printemps*(7), 53-58.
- Quiniones-Mayo, Y. et Dempsey, P. (2005). Finding the bicultural balance: Immigrant Latino mothers raising "American" adolescents. *Child Welfare*, 84(5), 649-667.
- Rachédi, L. et Pierre, A. (2007). De l'enseignement de la compétence interculturelle à l'université à la promotion des récits de vie. *Canadian Social Work Review*, 24(1), 73-80.
- 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. doi: 10.7202/000006ar
- Raffaelli, M. et Wiley, A. R. (2013). Challenges and Strengths of Immigrant Latino Families in the Rural Midwest. *Journal of Family Issues*, 34(3), 347-372. doi: 10.1177/0192513x11432422
- Ruiz-Casares, M., Rousseau, C., Laurin-Lamothe, A., Rummens, A. J., Zelcowitz, P. et Crépeau, F. (2012). Access to health care for undocumented migrant children and pregnant women: The paradox between values and attitudes of health care professionals. *Maternal and Child Health Journal*, 17(2), 292-298. doi: 10.1007/s10995-012-0973-3

- Sabourin, P. (2009). Une éthique de la connaissance sociologique?. *Cahiers de recherche sociologique*, (48), 65-94.
- Saint-Arnaud, Y. (1997). Le savoir, un objet perturbateur non identifié (OPNI). Dans C. Nélisse et R. Zuñiga (dir.), *L'intervention: les savoirs en action* (p. 165-181). Sherbrooke: Les Éditions GGC.
- Sakamoto, I. (2007). A Critical Examination of Immigrant Acculturation: Toward an Anti-Opressive Social Work Model with Immigrant Adults in a Pluralistic Society. *British Journal of Social Work*, 37(3), 515-535. doi: 10.1093/bjsw/bcm024
- Saulnier, G. (2011). Formation en intervention interculturelle dans un centre de réadaptation en déficience intellectuelle et trouble envahissant du développement. *Reflets*, 17(2), 127-148. doi: 10.7202/1012132ar
- Savoie-Zajc, L. (2009). L'entrevue semi-dirigée. Dans B. Gauthier (dir.), *Recherche sociale : de la problématique à la collecte de données (5^e édition)* (p.129-152). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Schön, D. A. (1994). *Le praticien réflexif*. Montréal: Éditions Logiques.
- SHERPA. (2015a). *La confidentialité pour tous*. [En ligne] Consulté le 16 janvier 2015 dans la section *Recherche et pratiques* du site de l'organisme: <http://www.sherpa-recherche.com/recherche-pratiques/politiques-migratoires-droits-migrants/confidentialite/>
- SHERPA. (2015b). *Projet SIPPE: Évaluation des critères d'admissibilité au programme SIPPE pour les familles immigrantes*. Équipes ERIT et METISS. Chercheure: G. Hassan. [En ligne] Consulté le 15 janvier 2015 dans la section *Petite enfance et périnatalité* sur le site de l'organisme: <http://www.sherpa-recherche.com/recherche-pratiques/petite-enfance-perinatalite/projet-sippe/>
- Simard, M. (2011). Quand la famille pèse dans la balance... lors de la décision d'aller vivre en milieu rural ou de le quitter. *La famille, enjeu de société, automne 2011*(15), 131-157.
- Simard, M., Pépin, L. et Girard, C. (2004). Le lien avec la famille immédiate et la parenté dans la vie de jeunes adultes québécois nés de parents immigrants installés en région. Dans G. P. C. Royer (dir.), *Les valeurs des jeunes* (p. 230-252). Sainte-Foy: Presses de l'Université du Québec.
- Singer, C. R. (2013). Understanding Quebec's immigration economic stream. *Canada's Immigration & Citizenship Bulletin*, 24(8), 1-4.
- St-Amour, M. et Ledent, J. (2010). Attraction et rétention des immigrants récents hors Montréal: une analyse longitudinale par cohorte d'arrivée au Québec (1992, 1996, 2000 et 2004). *Cahiers québécois de démographie*, 39(1), 59-90. doi: 10.7202/045056ar
- Statistique Canada. (2011). Enquête nationale auprès des ménages. Produits de référence, 2011. Dictionnaire de l'ENM. Statut d'immigrant, produit no 99-000-XWF au catalogue de

- Statistique Canada, [En ligne] version mise à jour le 10 juin 2013. Consulté le 11 août 2013: <http://www12.statcan.gc.ca/nhs-enm/2011/ref/dict/pop148-fra.cfm>.
- Statistique Canada (2014). Définition, sources de données et méthodes, version mise à jour le 9 janvier 2014. [En ligne] Consulté le 14 janvier 2014 à: <http://www.statcan.gc.ca/concepts/units-unites-fra.htm>
- Taguieff, P.-A. (2013a). Antiracisme. Dans P.-A. Taguieff (dir.), *Dictionnaire historique et critique du racisme* (p. 65-88). Paris: Les Presses Universitaires de France.
- Taguieff, P.-A. (2013b). Différentialisme. Dans P.-A. Taguieff (dir.), *Dictionnaire historique et critique du racisme* (p. 460-486). Paris: Les Presses Universitaires de France.
- Titzmann, P. p. t. u.-j. d. (2012). Growing Up Too Soon? Parentification Among Immigrant and Native Adolescents in Germany. *Journal of Youth & Adolescence*, 41(7), 880-893. doi: 10.1007/s10964-011-9711-1
- Tourigny, M. et Bouchard, C. (1990). Étude comparative des mauvais traitements envers les enfants de familles francophones de souche québécoise et de familles d'origine haïtienne: nature et circonstances. *Prisme*, 1(2), 57-68.
- Van der Maren, J.-M. (1996). La recherche qualitative peut-elle être rigoureuse? *Cahiers de recherche HEC*, 11(11), 1-9.
- Vatz-Laaroussi, M. (1993). Intervention et stratégies familiales en interculturel. *Service social*, 42(1), 49-62. doi: 10.7202/706599ar
- Vatz-Laaroussi, M. (2000). L'histoire des familles immigrantes: un enjeu pour l'intervention sociale dans les régions du Québec. *Cahiers de la recherche en éducation*, 7(3), 457-482.
- Vatz-Laaroussi, M. (2001). *Le familial au coeur de l'immigration*. Paris, Montréal, Budapest, Torino: L'Harmattan.
- Vatz-Laaroussi, M. (2005). L'Immigration en dehors des métropoles: vers une relecture des concepts interculturels. *Canadian Ethnic Studies / Études ethniques au Canada*, 37(3), 97-113.
- Vatz-Laaroussi, M. et Charbonneau, J. (2001). L'accueil et l'intégration des immigrants : à qui la responsabilité ? Le cas des jumelages entre familles québécoises et familles immigrantes. *Lien social et Politiques, automne 2001*(46), 111-124. doi: 10.7202/000327ar
- Vatz-Laaroussi, M., Guilbert, L., Bezzi, G. et Prévost, C. (2010). *La rétention de l'immigration dans les régions du Québec : une étude longitudinale des trajectoires d'immigrants au Québec*. Rapport présenté au Conseil de recherche en sciences humaines du Canada, Université de Sherbrooke.

- Vatz-Laaroussi, M., Lessard, D., Montejo, M. E. et Viana, M. (1996). *Les femmes immigrantes à Sherbrooke: modes de vie et reconstruction identitaire*. Rapport présenté au Conseil québécois de la recherche sociale, Université de Sherbrooke.
- Vatz-Laaroussi, M., Tremblay, P. A., Corriveau, L. et Duplain, M. (1999). Les histoires familiales au coeur des stratégies d'insertion: trajectoires de migration en Estrie et au Saguenay-Lac-St-Jean. Rapport présenté au Conseil québécois de la recherche sociale, Université de Sherbrooke.
- Ville de Québec. (2009). *Portrait de la population immigrante de la ville de Québec*. [En ligne] Consulté le 13 octobre 2013 à: [blog.akova.ca_wp-content/uploads/2009/10/portrait_population_immigrante](http://blog.akova.ca/wp-content/uploads/2009/10/portrait_population_immigrante).
- Wattenberg, E. et Beuch, A. (2008). *New Populations in Rural Counties: Implications for Child Welfare*. Report presented to the Division of Child Safety and Permanency Minnesota Department of Human Services. [En ligne] Consulté le 6 décembre 2013 sur le site du Center for Advanced Studies in Child Welfare, School of Social Work, University of Minnesota, section *Publications*: <http://cascw.umn.edu/wp-content/uploads/2014/02/NewPopulationsReport.pdf>
- Weine, S. M. (2011). Developing Preventive Mental Health Interventions for Refugee Families in Resettlement. *Family Process*, 50(3), 410-430. doi: 10.1111/j.1545-5300.2011.01366.x
- White, B. W. (2014). Quel métier pour l'interculturalisme au Québec? Dans L. Emongo et B. W. White (dir.), *L'interculturel au Québec: rencontres historiques et enjeux politiques* (p. 21-44). Montréal: Les Presses de l'Université de Montréal.
- White, D. (2013). *L'analyse des réseaux dans la recherche sociale appliquée : pertinence et diversité des approches*. Communication présentée lors du 81^e congrès de l'ACFAS, *L'analyse des réseaux dans la recherche sociale appliquée : pertinence et diversité des approches*, Université Laval.
- Yegidis, B. L. et Weinbach, R. W. (1996). Research Design classification. Dans B. L. Yegidis et R. W. Weinbach (dir.), *Research Methods for Social Work*. Needham Heights, MA: Allyn and Bacon.
- Young, M. (1991). Immigration: Aspects constitutionnels. Dans Direction de la recherche parlementaire (dir.), *BP-273F*. Ottawa: Bibliothèque du Parlement / Library of Parliament.
- Yu, S. M. et Singh, G. K. (2012). High Parenting Aggravation Among US Immigrant Families. *American Journal of Public Health*, 102(11), 2102-2108. doi: 10.2105/ajph.2012.300698

ANNEXE 1. GRILLE D'ENTRETIEN

L'entrevue qui suit porte principalement sur vos interventions auprès de familles, enfants et jeunes où au moins un membre de la famille est immigrant. Six thèmes seront abordés : votre parcours de travail, le profil de la clientèle immigrante, un retour sur des situations d'intervention auprès de clients immigrants, les différences et similitudes des besoins, puis de l'intervention auprès des immigrants et non-immigrants et enfin, la formation spécifique à l'intervention auprès de clients immigrants. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse aux questions, puisque ce qu'il nous intéresse de comprendre, ce sont vos perceptions par rapport aux thèmes explorés. Les questions qui vont vous être posées sont des questions ouvertes. N'hésitez pas à prendre le temps qu'il vous faut pour y répondre et à demander des précisions si une question n'est pas claire pour vous ou si vous souhaitez que l'on répète. L'entretien devrait durer de 60 à 80 minutes. En tout temps, vous êtes libres de mettre fin à l'entrevue, sans aucunement devoir justifier ce choix.

A) Parcours de travail

Dans cette première section, on s'intéressera brièvement à votre parcours de travail.

1. Depuis quand travaillez-vous avec la clientèle Famille-enfance-jeunesse en CLSC?

1.1. Dans le cadre de cet emploi-ci ou même d'un autre poste, quelle est votre expérience de travail auprès d'immigrants?

Relances : Vous arrive-t-il ou vous est-il arrivé souvent, dans le cadre de votre pratique d'intervenir auprès de clients immigrants? Comment décrivez-vous la fréquence des interventions que vous faites ou avez faites auprès de clients immigrants?

B) Profil de la clientèle immigrante

Maintenant, la section qui suit concerne le profil de la clientèle immigrante.

2. De façon générale, comment percevez-vous les personnes ou les familles immigrantes qui vous consultent?

3. Qui sont les immigrants qui vous consultent?

3.1. Chez les familles dites immigrantes qui vous consultent, qui a immigré?

3.2. À quelle catégorie d'immigrants sont associés ceux que vous rencontrez dans votre pratique? (Relance : Quel est le statut migratoire des immigrants que vous rencontrez dans votre pratique?)

C) Retour des situations d'intervention auprès d'immigrants

À cette étape-ci, un retour va être fait sur des interventions que vous avez réalisées auprès de familles immigrantes et qui doivent être terminées.

Si vous vous rapportez aux deux dernières fois où vous êtes intervenu auprès d'une famille où l'enfant ou un de ses parents était immigrant :

Pour la première famille (a)

4. Qu'est-ce qui ressortait surtout de votre évaluation de l'enfant, du jeune ou de la famille?

4.1. Quels étaient leurs principaux besoins?

4.2. Comment avez-vous pu déterminer que ces besoins étaient importants, chez ce client?

4.3. Quel était leur statut migratoire?

4.4. Comment décririez-vous leur situation sur le plan des ressources matérielles?

4.5. Quelle était leur situation socioéconomique?

4.6. Comment décririez-vous les relations que les membres de cette famille entretenaient entre eux?

Explorer : dans le couple, entre parents et enfants, avec la famille élargie

4.7. Comment décririez-vous les relations de cette famille ou des membres de cette famille avec l'entourage, le milieu social (par exemple l'école, les services de loisirs, le voisinage ou tout autre aspect pertinent).

4.8. Comment décririez-vous les relations qu'ils entretenaient avec le réseau social à l'extérieur du pays?

4.9. Comment décririez-vous leur intégration sociale?

4.10. Si vous avez pu le faire avec cette famille ou un de leurs membres, qu'avez-vous observé à propos de leurs interactions sociales?

5. En quoi a consisté l'intervention?

5.1. Quelle était la demande initiale de ce client?

5.2. Quels étaient les objectifs de l'intervention?

5.3. Quels moyens avez-vous utilisés?

5.4. Qui était impliqué dans l'intervention?

Explorer : d'autres membres de la famille élargie, un interprète, des intervenants scolaires, etc.?

Si d'autres personnes étaient impliquées :

5.5. Comment décririez-vous les impacts de la présence de ces personnes sur l'intervention?

5.6. Qu'est-ce que vous avez fait durant l'intervention qui semble avoir été particulièrement important?

5.7. Que changeriez-vous à votre intervention, si cette même situation se représentait?

5.8. Qu'est-ce que vous auriez fait autrement si cette famille avait été d'origine québécoise?

Les mêmes questions sont maintenant reprises pour la deuxième famille (b)

D) Différences et similitudes des besoins des clients immigrants et non immigrants

Dans les questions suivantes, il sera question des besoins que vous percevez chez les clients immigrants et non immigrants.

6. Pensez-vous que les familles immigrantes ont des besoins spécifiques? *

Si oui :

7. Quels sont les besoins plus spécifiques aux immigrants?

8. Disposent-ils ou non des mêmes ressources matérielles que la clientèle non immigrante?

Si non :

9. Pouvez-vous me parler de ce qui est différent, dans les ressources dont ils disposent?

10. Le réseau de soutien des immigrants est-il plutôt semblable ou plutôt différent des familles non immigrantes? Leur réseau de soutien?

Si plutôt différent :

11. Pouvez-vous me parler de ce qui est différent, dans leur réseau social ou de soutien?

12. Comment qualifieriez-vous la réponse du système de santé et de services sociaux aux besoins des immigrants?

13. Qu'est-ce qui pourrait faire en sorte que les services répondent mieux à leurs besoins?

E) Différences et similitudes dans l'intervention auprès des clients immigrants et non immigrants

Les questions qui suivent abordent le dernier thème. Il s'agit des différences et similitudes dans l'intervention auprès des clients immigrants et non immigrants.

14. Face à des personnes immigrantes, faut-il avoir des attitudes différentes? Des façons de faire différentes? *

15. Qu'est-ce qui reste semblable dans vos interventions chez les non-immigrants et chez les immigrants?

16. Qu'est-ce qui diffère dans la façon d'intervenir auprès des immigrants?

17. Comment décririez-vous la situation qui a le plus posé problème, ou bien des difficultés, que vous avez vécues dans le cadre de votre travail auprès de clients immigrants?

F) Formation touchant à l'intervention auprès des clients immigrants

Les questions qui suivent s'intéressent à la formation qui touche l'intervention auprès des clients immigrants.

18. Avez-vous reçu une formation où il était question d'intervention auprès des immigrants?

Si oui :

18.1. Qui offrait cette formation?

18.2. Quel en était le contenu?

18.3. En quoi vous est-elle utile?

Si non :

18.4. Quelles sont selon vous les formations offertes pour l'intervention auprès d'immigrants disponibles dans votre milieu de travail ou dans votre entourage?

18.5. Quelle pourrait être l'utilité de suivre une telle formation?

19. Quelle importance devrait être accordée à la formation pour l'intervention auprès de clients immigrants?

Nous avons complété le tour des six volets de l'entrevue.

* Vatz-Laaroussi, Tremblay, Corriveau et Duplain (1999), Annexe H : Grille d'entrevue individuelle avec les informateurs-clés.

Conclusion

20. Pour conclure, y a-t-il des choses que nous n'avons pas abordées et que vous souhaiteriez dire? *Relance* : Vous pouvez par exemple repenser au moment où vous m'avez contactée. Y'a-t-il des choses qui vous sont venues en tête par rapport au sujet de la recherche?

Je vous remercie pour votre participation généreuse à cette recherche. Votre participation permettra d'en connaître plus sur le travail social auprès des familles immigrantes qui s'effectue en dehors de la région de Montréal, où ce thème est étudié la plupart du temps. Un courriel vous sera envoyé lorsque la recherche sera terminée, soit vers la fin du printemps prochain. Si vous le souhaitez, je pourrai vous transmettre un résumé de l'étude lorsqu'elle sera complétée. Aussi, vous pourrez consulter mon mémoire de maîtrise sur le site Internet de l'École de Service social de l'Université Laval.

Si vous connaissez d'autres TS qui pourraient être intéressés à participer à cette étude, votre aide pour leur parler de la recherche serait grandement appréciée.

ANNEXE 2. TEXTE EMPLOYÉ POUR LE RECRUTEMENT (COURRIEL)

TITRE: TS intervenant auprès de familles immigrantes recherchés pour participer à une recherche

Pour info :

Dans le cadre d'une recherche portant sur **l'intervention sociale auprès des familles immigrantes de Québec et de Chaudière-Appalaches**, nous sommes à la recherche de TS rattachés au secteur FEJ des CSSS de la Vieille-Capitale et Alphonse-Desjardins.

Afin de connaître votre point de vue sur les besoins de vos clients immigrants et sur vos interventions auprès d'eux, nous sommes à la recherche de TS qui :

- Sont à l'emploi du CSSS de la Vieille-Capitale ou Alphonse-Desjardins.
- Y travaillent depuis au moins un an au sein du secteur Famille-enfance-jeunesse
- Sont intervenus auprès d'au moins deux a) enfants ou adolescents immigrants de familles différentes ou b) familles dont un membre, prenant part à l'intervention, est né à l'extérieur du Canada.

Il n'est pas nécessaire de posséder plusieurs expériences d'intervention auprès d'immigrants pour participer.

Pour informations ou pour participer : contacter **Séléna Hinse (étudiante-chercheuse) :**

418-XXX-XXXX poste XXXX ou xxxxx.xxxx@ulaval.ca

Les comités d'éthique de la recherche des CSSS de la Vieille-Capitale et Alphonse-Desjardins autorisent la conduite de cette recherche. (CSSS de la Vieille-Capitale : 2013-2014-17 ; CSSS Alphonse-Desjardins : CER 1314-028). Ceci garantit notamment que toute participation à la recherche demeure entièrement libre et confidentielle. Cette recherche s'inscrit dans le cadre d'un projet de maîtrise en service social dirigé par Stéphanie Arsenault, professeure à l'École de service social de l'Université Laval. Elle est autorisée par Mme Édith Boulianne, coordonnatrice des équipes en périnatalité et Famille-enfance-jeunesse du CSSS de la Vieille-Capitale et par Madame Sophie Bélanger, coordonnatrice clinico-administrative en famille-enfance-jeunesse du CSSS Alphonse-Desjardins.

Cordialement,

Séléna Hinse,
Étudiante à la maîtrise en service social

ANNEXE 3. FORMULAIRE DE CONSENTEMENT - CSSS DE LA VIEILLE-CAPITALE

Formulaire de consentement

Présentation de l'étudiante-chercheuse

Cette recherche est réalisée dans le cadre du projet de maîtrise de Séléna Hinse, dirigée par Stéphanie Arsenault, de l'École de service social à l'Université Laval.

Avant d'accepter de participer à ce projet de recherche, veuillez prendre le temps de lire et de comprendre les renseignements qui suivent. Ce document vous explique le but de ce projet de recherche, ses procédures, avantages, risques et inconvénients. Nous vous invitons à poser toutes les questions que vous jugerez utiles à la personne qui vous présente ce document.

Nature et objectifs du projet

La recherche a pour but de comprendre les besoins des familles immigrantes de Québec et de Chaudière-Appalaches selon les travailleurs sociaux de Québec et Chaudière-Appalaches ainsi que la perception qu'ils ont de leur intervention auprès de cette clientèle.

Déroulement du projet

Votre participation à cette recherche consiste à répondre à des questions qui vous seront posées dans le cadre d'une entrevue individuelle, d'une durée d'environ une heure, et qui porteront sur les éléments suivants:

- votre parcours de travail,
- le profil de la clientèle immigrante,
- un retour sur des situations d'intervention auprès de clients immigrants,
- les différences et similitudes de l'intervention auprès des immigrants et non immigrants,
- la formation qui touche l'intervention auprès de clients immigrants.

8. Avantages, risques ou inconvénients possibles liés à votre participation

Le fait de participer à cette recherche vous offre une occasion de réfléchir et de discuter en toute confidentialité de vos perceptions et de vos interventions auprès des familles immigrantes que vous rencontrez dans votre milieu de travail.

En raison de la nature du sujet à l'étude, qui concerne vos pratiques professionnelles, il est possible que le fait de raconter votre expérience soulève chez vous des questionnements concernant ces pratiques. Si cela se produit, n'hésitez pas à en parler avec la personne qui mène l'entrevue. Celle-ci pourra vous faire part d'une ressource en mesure de vous accompagner dans vos questionnements et éventuelles recherches d'informations quant à l'intervention auprès d'immigrants, si vous en sentez le besoin.

Participation volontaire et droit de retrait

Vous êtes libre de participer à ce projet de recherche. Vous pouvez aussi mettre fin à votre participation sans conséquence négative ou préjudice et sans avoir à justifier votre décision. Si vous décidez de mettre fin à votre participation, il est important d'en prévenir l'étudiante-chercheuse dont les coordonnées sont incluses dans ce document. Tout le matériel permettant de vous identifier, incluant l'enregistrement de l'entrevue et les données que vous aurez fournies,

seront alors détruits, à moins que vous n'autorisiez l'étudiante-chercheuse à les utiliser pour la recherche, malgré votre retrait. Le cas échéant, ils seront conservés selon les mesures décrites ci-après et qui seront appliquées pour tous les participants.

Confidentialité

En recherche, les chercheurs sont tenus d'assurer la confidentialité aux participants. À cet égard, voici les mesures qui seront appliquées dans le cadre de la présente recherche :

Durant la recherche:

- votre nom et tous ceux cités durant l'entrevue seront remplacés par un code;
- seule l'étudiante-chercheuse aura accès à la liste contenant les noms et les codes, elle-même conservée séparément du matériel de la recherche, des données et des formulaires de consentement;
- tout le matériel de la recherche, incluant les formulaires de consentement et les enregistrements, sera conservé dans un classeur barré, dans un local sous clé (bureau à l'Université Laval);
- les enregistrements audio en format numérique seront, pour leur part, conservés brièvement dans des fichiers encryptés dont l'accès sera protégé par l'utilisation d'un mot de passe et auquel seule l'étudiante-chercheuse aura accès;
- suite à la transcription de chaque entrevue, les enregistrements audio seront supprimés et la mémoire cache de l'ordinateur sera vidée.

Lors de la diffusion des résultats :

- les noms des participants ne paraîtront dans aucun rapport;
- les résultats seront présentés dans tous les documents partagés ou publics sous forme globale, de sorte que les résultats individuels des participants ne seront jamais communiqués;
- les résultats de la recherche seront publiés dans des revues scientifiques, et aucun participant ne pourra y être identifié;
- un court résumé des résultats de la recherche sera expédié aux établissements, de même qu'aux participants qui en feront la demande en indiquant l'adresse où ils aimeraient recevoir le document, juste après l'espace prévu pour leur signature.

Après la fin de la recherche :

- tout le matériel et toutes les données seront utilisés exclusivement par l'étudiante-chercheuse et ils seront détruits au plus tard en 2023.

De plus, cette recherche prendra les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité de toute personne dont il pourra être question durant les entrevues, notamment des clients auprès desquels les participants interviennent ou sont intervenus. Ces mesures sont les suivantes :

- Toute information non nécessaire à l'analyse et qui permettrait d'identifier une personne sera retirée de la recherche.

- Toute information utile à l'analyse et susceptible de faciliter l'identification de personnes (nom, nom(s) de(s) enfant(s); âge ; âge de(s) enfant(s); lieu de résidence ; noms de lieux fréquentés ; occupation ; origine ethnique ou nationale...) sera remplacée par un terme générique, entre crochets. (e.g. : « chauffeur d'autobus pour le RTC » serait remplacé par « [chauffeur] pour [nom de l'entreprise] »).

Ces mesures seront appliquées à l'intérieur du cadre des lois en vigueur. Si l'entrevue offre des motifs raisonnables de croire qu'une personne se trouve en danger imminent ou que la sécurité ou le développement d'un enfant est compromis, l'étudiante-chercheuse en discutera avec vous. Elle pourra vous proposer de faire part de cette situation aux autorités compétentes, d'en discuter avec votre conseiller clinique ou de solliciter le conseil de votre ordre professionnel. L'étudiante-chercheuse veillera ultimement à ce que toute situation discutée pendant l'entrevue et devant être signalée aux autorités compétentes, en fonction des lois en vigueur, le soit.

Utilisation ultérieure des données

Les données recueillies dans ce projet pourraient faire l'objet d'une utilisation ultérieure dans le cadre éventuel d'une thèse de doctorat.

J'accepte que les données de recherche soient utilisées d'ici 2023 dans le cadre d'une autre recherche : ☐ Oui ☐ Non

Renseignements supplémentaires

Si vous avez des questions sur la recherche ou sur les implications de votre participation, veuillez communiquer avec Séléna Hinse, responsable de la recherche, au numéro de téléphone suivant : (418) XXX-XXXX poste XXXX, ou à l'adresse courriel suivante : xxxxx.xxxx@ulaval.ca.

Remerciements

Votre collaboration est précieuse pour nous permettre de réaliser cette étude. C'est pourquoi nous tenons à vous remercier pour le temps et l'attention que vous acceptez de consacrer à votre participation.

Signatures

Je soussigné(e) _____ consens librement à participer à la recherche intitulée : «L'intervention sociale auprès des familles immigrantes de Québec et Chaudière-Appalaches». J'ai pris connaissance du formulaire et j'ai compris le but, la nature, les avantages, les risques et les inconvénients du projet de recherche. Je suis satisfait(e) des explications, précisions et réponses que l'étudiante-chercheuse m'a fournies, le cas échéant, quant à ma participation à ce projet.

Signature du participant, de la participante

Date

Un court résumé des résultats de la recherche sera expédié aux participants qui en feront la demande en indiquant l'adresse où ils aimeraient recevoir le document. Les résultats ne seront pas disponibles avant le 30 juin 2014. Si cette adresse changeait d'ici cette date, vous êtes invité(e) à informer l'étudiante-chercheuse de la nouvelle adresse où vous souhaitez recevoir ce document.

L'adresse (électronique ou postale) à laquelle je souhaite recevoir un résumé des résultats de la recherche est la suivante :

J'ai expliqué le but, la nature, les avantages, les risques et les inconvénients du projet de recherche au participant. J'ai répondu au meilleur de ma connaissance aux questions posées et j'ai vérifié la compréhension du participant.

Signature du chercheur

Date

Plaintes ou critiques

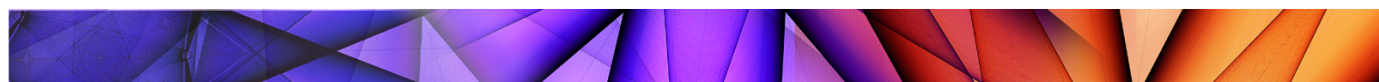
Toute plainte ou critique sur ce projet de recherche pourra être adressée au Bureau de l'Ombudsman de l'Université Laval :

Pavillon Alphonse-Desjardins, bureau 3320 2325, rue de l'Université Université Laval Québec (Québec) G1V 0A6 Renseignements — Secrétariat : (418) -3081 Ligne sans frais : 1-866-323-2271

Courriel : info@ombudsman.ulaval.ca

Copie du participant (1 exemplaire)

Copie de l'étudiante-chercheuse (1 exemplaire)



Équipe de recherche en partenariat sur la diversité culturelle et l'immigration dans la région de Québec

École de travail social et de criminologie, Faculté des sciences sociales
Pavillon Charles-De Koninck, local 6475
1030, av. des Sciences-Humaines
Québec, Canada, G1V 0A6
www.ediq.ulaval.ca

